

Міністерство освіти і науки України
Бердянський державний педагогічний університет
Кафедра психології

Допущено до захисту
Завідувачка кафедрою



«18» листопада 2025 р.

**ОСОБЛИВОСТІ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ВИРОБНИЧИХ
ПІДПРИЄМСТВ В УМОВАХ БОСИНГУ**

Кваліфікаційна робота магістра

Виконавець: здобувачка другого
(магістерського) рівня вищої освіти, групи
м210П-з

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові
науки

Спеціальність: 053 Психологія

Освітньо-професійна програма: Психологія
тренінгової роботи

Гайдайчук Лариса Олексіївна

Керівник: старша викладачка

Федорик Вікторія Володимирівна

Рецензент: к. психол. н., доцент

Сердюк Наталя Іванівна

Запоріжжя – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ	
СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ВИРОБНИЧИХ ПІДПРИЄМСТВ В	
УМОВАХ БОСИНГУ.....	6
1.1. Поняття та сутність стресу і стресостійкості у психологічній науці...	6
1.2. Фактори, що впливають на формування стресостійкості у працівників	
виробничих підприємств.....	10
1.3. Психологічні особливості професійного стресу на виробництві.....	15
1.4. Босинг як форма психологічного тиску з боку керівництва: сутність,	
причини та наслідки.....	27
Висновки до першого розділу.....	29
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ	
СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ВИРОБНИЧИХ ПІДПРИЄМСТВ В	
УМОВАХ БОСИНГУ.....	32
2.1. Організація і методи дослідження особливостей стресостійкості	
працівників виробничих підприємств в умовах босингу	32
2.2. Аналіз результатів дослідження особливостей стресостійкості	
працівників виробничих підприємств в умовах босингу	36
2.3. Виявлення взаємозв'язку між рівнем стресостійкості та проявами	
босингу.....	47
Висновки до другого розділу.....	49
РОЗДІЛ III. ПСИХОЛОГІЧНІ ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ	
СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ВИРОБНИЧИХ ПІДПРИЄМСТВ.....	51
3.1. Обґрунтування необхідності і доцільності використання тренінгової	
програми з підвищення рівня стресостійкості працівників виробничих	
підприємств.....	51
3.2. Аналіз ефективності впровадження тренінгової програми з	
підвищення рівня стресостійкості працівників виробничих підприємств.....	60

3.3. Рекомендації для керівників та HR-служб виробничих підприємств.....	67
Висновки до третього розділу.....	69
ВИСНОВКИ.....	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	74
ДОДАТКИ.....	77

ВСТУП

Актуальність. Сучасні умови праці на виробничих підприємствах характеризуються високим рівнем інтенсивності, частими змінами, необхідністю швидкого прийняття рішень та постійним контролем з боку керівництва. У таких обставинах важливого значення набуває здатність працівників зберігати психологічну рівновагу, витримку й ефективність діяльності, тобто їхня «стресостійкість».

Однією з найсерйозніших проблем сучасного виробничого середовища є «босинг» – форма психологічного тиску, переслідування або приниження працівника з боку керівника. Такі деструктивні управлінські дії не лише знижують продуктивність праці, а й негативно впливають на психічне здоров'я працівників, їхню мотивацію та лояльність до підприємства.

Дослідження особливостей стресостійкості працівників у контексті босингу є надзвичайно актуальним, оскільки дозволяє виявити психологічні механізми адаптації до стресових умов праці, а також розробити рекомендації щодо профілактики та подолання негативних наслідків цього явища.

Об'єкт дослідження: проблема стресостійкості працівників виробничих підприємств.

Предмет дослідження: особливості стресостійкості працівників виробничих підприємств в умовах босингу.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості стресостійкості працівників виробничих підприємств в умовах босингу.

У відповідності до мети були визначені наступні **завдання дослідження:**

1. Проаналізувати теоретичні підходи до вивчення стресу, стресостійкості та босингу.
2. Визначити чинники, що впливають на рівень стресостійкості працівників виробничих підприємств.

3. Провести емпіричне дослідження проявів босингу та рівня стресостійкості працівників.

4. Встановити взаємозв'язок між рівнем стресостійкості та схильністю працівників до впливу босингу.

5. Розробити рекомендації щодо підвищення стресостійкості та профілактики босингу у колективах.

Гіпотеза дослідження: припускається, що низький рівень стресостійкості працівників виробничих підприємств підвищує ймовірність негативного впливу босингу, тоді як сформована стресостійкість сприяє ефективному подоланню психологічного тиску з боку керівництва.

Методи дослідження: теоретичний аналіз наукової літератури; психодіагностичні методики визначення рівня стресостійкості; анкетування та опитування працівників; методи математико-статистичної обробки результатів.

Наукова новизна: уточнено зміст поняття «стресостійкість працівників у контексті босингу»; виявлено взаємозв'язок між типом управлінської поведінки керівників і рівнем стресостійкості підлеглих; запропоновано психологічну модель профілактики босингу у виробничих колективах.

Практичне значення роботи: результати дослідження можуть бути використані психологами, HR-фахівцями та керівниками підприємств для розробки програм підвищення стресостійкості персоналу, а також для попередження проявів босингу на робочому місці.

Структура роботи: магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів з висновками до них, загальних висновків, списку використаних джерел (35 найменувань, з них 4 іноземною мовою) і додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи – 93 сторінки, з них основного тексту – 72 сторінки. Робота містить 6 таблиць і 5 рисунків.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ВИРОБНИЧИХ ПІДПРИЄМСТВ В УМОВАХ БОСИНГУ

1.1. Поняття та сутність стресу і стресостійкості у психологічній науці.

Поняття «стрес» вперше ввів у науковий обіг канадський ендокринолог Ганс Сельє у 1936 році. Він визначав стрес як «неспецифічну відповідь організму на будь-які вимоги середовища», підкреслюючи, що реакція організму не залежить від природи подразника, а від інтенсивності його впливу. Сельє також розрізняв три стадії стресової реакції: тривожність, опір та виснаження, які стали фундаментом для подальшого вивчення впливу стресу на психіку та фізіологію людини.

У 1960-х роках доцент психології Л. Лазарус запропонував когнітивний підхід до стресу, де акцент робиться на суб'єктивній оцінці події як загрози або виклику (Lazarus, 1966). Він зазначав, що стрес виникає лише тоді, коли людина оцінює ситуацію як перевищення її ресурсів для подолання, виділяючи когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти стресової реакції.

Сучасні українські психологи підтверджують актуальність цих підходів. Кандидат психологічних наук І. Коваль (2020) підкреслює, що стрес не завжди негативний: короткотривалий стрес (евстрес) мобілізує ресурси людини, стимулює творчість і продуктивність, тоді як хронічний стрес (дистрес) шкодить здоров'ю, знижує ефективність роботи та підвищує ризик конфліктів у колективі.

Сучасна психологія виділяє кілька основних підходів до вивчення стресу:

1. Фізіологічний - вивчає вплив стресу на серцево-судинну, нервову та ендокринну системи. Наприклад, робота у шкідливих умовах та під тиском термінів на виробництві підакцизних товарів викликає підвищення рівня

гормонів стресу (кортизол, адреналін), що впливає на концентрацію та працездатність (Гольдберг, 1971).

2. Когнітивний – зосереджується на суб'єктивній оцінці ситуації. Працівники твого підприємства, які сприймають постійні зауваження директора як загрозу кар'єрі, відчують сильніший стрес, ніж ті, хто сприймає їх як конструктивну критику (Folkman & Lazarus, 1984).

3. Поведенкові - аналізує реакції на стрес через поведінку: уникання, агресія, адаптивна активність. Наприклад, під постійним тиском працівники можуть допускати помилки або знижувати швидкість виконання завдань (Bandura, 1977).

4. Соціально-психологічний - розглядає вплив колективу, керівництва та корпоративної культури. Постійний босинг директора є ключовим соціальним стресогенним фактором, що впливає на психоемоційний стан працівників (Петров, 2018).

«Батьком» сучасної теорії стресу вважається Ганс Сельє (Hans Selye, 1907–1982), який розподілив стрес на типи:

1. Гострий стрес - виникає у відповідь на конкретні, зазвичай тимчасові ситуації, такі як термінові завдання або важливі зустрічі. Цей тип стресу може мати позитивний ефект, стимулюючи концентрацію та швидкість реакцій. Однак часті або інтенсивні епізоди гострого стресу можуть призвести до фізичних та психологічних проблем.

2 Хронічний стрес - є результатом тривалого впливу стресових факторів, таких як високі вимоги на роботі, відсутність контролю або підтримки. Цей тип стресу може призвести до серйозних проблем зі здоров'ям, включаючи серцево-судинні захворювання, депресію та вигорання.

3 Епізодичний гострий стрес - характеризується частими епізодами гострого стресу, що виникають через постійно високі вимоги або хаотичне робоче середовище. Працівники, які часто переживають епізодичний гострий стрес, можуть стати дратівливими, тривожними та схильними до вигорання.

4 Позитивний стрес - виникає, коли вимоги роботи відповідають можливостям працівника, що стимулює його досягнення та розвиток. Цей тип стресу може покращити продуктивність, креативність та адаптацію до змін.

5 Негативний стрес - виникає, коли вимоги роботи перевищують можливості працівника, що призводить до фізичних та психологічних проблем. Цей тип стресу може знизити продуктивність, викликати помилки та конфлікти, а також призвести до вигорання.

Дослідження показують, що високий рівень стресу на роботі негативно впливає на продуктивність працівників. Зокрема, одне з досліджень виявило негативну кореляцію між загальним рівнем стресу та продуктивністю працівників: високі показники стресу були значно пов'язані з низькими показниками продуктивності.

Інше дослідження виявило, що хронічні та гострі стресори на робочому місці можуть впливати на фізичне здоров'я працівників, зокрема на їхній ваговий статус

Для зменшення негативного впливу стресу на працівників рекомендується впроваджувати програми підтримки психічного здоров'я, навчання методам управління стресом, а також створення сприятливого робочого середовища, яке включає підтримку з боку керівництва та колег.

На моєму підприємстві короточасний стрес при виконанні складного замовлення може стимулювати продуктивність, тоді як постійний тиск з боку директора викликає дистрес, негативно впливаючи на роботу та безпеку виробничого процесу.

Причиною виникнення стресу може бути будь-який фактор (стресор), що перевищує здатність організму підтримувати гомеостаз. Але, вирізняють слідуючі причини виникнення стресу:

1. Фізіологічні - перевтома, недосипання, робота у шкідливих умовах.
2. Психологічні - страх критики, високі вимоги до результатів, внутрішні конфлікти.

3. Соціально-організаційні - стиль управління, нерозуміння ролей, постійний босинг (Вікіпедія, 2023).

4. Ситуаційні - аварійні ситуації, зміни у графіку, невизначеність щодо завдань.

Приклад: працівники цеху, що виробляють підакцизні товари, виконують фізично важкі завдання під тиском термінів та критики директора. Це одночасно активує фізіологічний, психологічний та соціально-організаційний стрес.

Поняття «стресостійкості» вперше системно запропоновано Сузан Кобасою у 1979 році.

Вона вивчала, чому одні люди успішно справляються зі стресом і не хворіють, а інші - ні, і в результаті виділила поняття «психологічна стійкість».

Ключові складові, які вона визначила як основи стресостійкості:

1. Відданість - активна залученість у життя, роботу, взаємини.
2. Контроль - віра у власну здатність впливати на події і їх результати.
3. Виклик - сприйняття змін і труднощів як можливостей для росту, а не як загрози.

Ця концепція поклала основу сучасного розуміння стресостійкості як «комплексної психологічної якості, що допомагає адаптуватися до стресових ситуацій».

Стресостійкість – здатність зберігати продуктивність, психічну рівновагу та здоров'я в стресових умовах (Kobasa, 1979; Коваль, 2020). Вона включає:

Когнітивний компонент - аналіз проблеми та планування дій.

Емоційний компонент - регуляція емоцій та підтримка мотивації.

Поведенковий компонент - здатність діяти ефективно незважаючи на стрес.

На виробничому підприємстві працівники з високим рівнем стресостійкості зберігають концентрацію, виконують завдання без помилок та підтримують колег.

Виділяють декілька методів оцінки стресостійкості:

- Психологічне тестування (шкали стресостійкості, опитувальники Лазаруса);
- Спостереження за поведінкою у виробничих ситуаціях;
- Анкетування працівників щодо сприйняття стилю керівництва та рівня власної стресостійкості (Американська психологічна асоціація, 2022).

Цікавий факт: понад 60% працівників великих виробництв щодня відчують стрес через стиль керівництва (АРА, 2022), що підкреслює актуальність формування стресостійкості на підприємствах, особливо тих, де працівники зазнають постійного босингу.

Отже, розуміння понять «стрес» і «стресостійкість» допомагає нам усвідомлювати власні реакції на складні ситуації та ефективніше їх контролювати. Воно сприяє профілактиці психічного та фізичного виснаження, знижуючи ризик захворювань, пов'язаних із хронічним стресом. Крім того, знання цих понять підвищує продуктивність і здатність адаптуватися до змін. Стресостійкість дозволяє сприймати виклики як можливості для росту, а не як загрози. Це важливо як у повсякденному житті, так і в професійній діяльності.

1.2. Фактори, що впливають на формування стресостійкості у працівників виробничих підприємств

Стресостійкість працівників виробничих підприємств є комплексним психологічним феноменом, що формується під впливом: біологічних, психологічних, соціально-організаційних та ситуаційних факторів.

На думку І. Ковалю (2020), розуміння цих факторів дозволяє оцінити рівень адаптації працівників і розробити ефективні програми профілактики професійного вигорання.

Більш детально розглянемо кожен із виокремлених факторів.

1. Біологічні та фізіологічні фактори

Як зазначав Г. Сельє (1936), фізіологічні ресурси організму визначають здатність адекватно реагувати на стресори. С. Гольдберг (1971) підкреслював,

що стійкість до стресу частково зумовлена генетичною схильністю та фізичним станом людини.

Генетична схильність формує базові характеристики нервової системи, які визначають інтенсивність і тривалість стресових реакцій. За словами Г. Сельє (1936), різні люди по-різному реагують на однакові стресори, і це пояснюється не лише досвідом або навчанням, а й спадковими особливостями. Наприклад, деякі люди мають природжено більш активну симпатичну нервову систему, що підвищує швидкість мобілізації організму у стресових ситуаціях, але одночасно може збільшувати тривожність і емоційну лабільність. Інші, навпаки, мають більш стійку парасимпатичну регуляцію, що сприяє швидшому відновленню після стресових подій.

Фізичний стан також істотно впливає на здатність людини протистояти стресу. Добре функціонуючі серцево-судинна та ендокринна системи забезпечують адекватну реакцію організму на підвищене навантаження. Як зазначав Б. Гольдберг (1971), люди з високим рівнем фізичної витривалості швидше відновлюються після стресових ситуацій і мають менший ризик розвитку хронічного стресу. Регулярна фізична активність підвищує вироблення ендорфінів та нейромедіаторів, що позитивно впливають на емоційний стан, зменшують тривожність і допомагають працівнику зберігати концентрацію навіть у складних виробничих умовах.

Таким чином, генетична схильність визначає базовий рівень стресостійкості, задаючи «потенціал» нервової та емоційної реактивності, тоді як фізичний стан і рівень тренуваності організму модулюють цю здатність, забезпечуючи адаптивну мобілізацію ресурсів у конкретних стресових ситуаціях. На практиці це означає, що працівники, які мають природжену стійкість до стресу та підтримують високий рівень фізичної активності, здатні ефективніше працювати під постійним тиском керівництва і менше піддаватися емоційному вигоранню.

Зі слів І. Ковалю (2020), працівники цеху на підприємстві з виробництва підакцизних товарів, які мають добру фізичну підготовку та дотримуються

режиму відпочинку, більш стресостійкі та краще витримують постійний тиск директора, зберігаючи концентрацію та працездатність.

2. Психологічні фактори

На думку Р. Лазаруса (1966), суб'єктивна оцінка подій визначає інтенсивність стресової реакції. Працівник відчуває стрес лише тоді, коли подія перевищує його ресурси для подолання. Тобто, він відчуває стрес лише тоді, коли подія перевищує його ресурси для подолання, коли внутрішні можливості особистості, фізичний стан, досвід і навички не дозволяють адекватно реагувати на вимоги ситуації. Наприклад, на підприємстві працівник може зіштовхнутися з одночасним виконанням великого обсягу замовлень та критикою директора у присутності колег. Якщо його досвід роботи, навички управління часом і емоційна регуляція не відповідають високим вимогам ситуації, виникає відчуття перевантаження, тривоги та психологічного дискомфорту, що є проявом стресової реакції.

У той же час, працівники з більш розвиненою стресостійкістю, здатні мобілізувати власні ресурси, правильно планувати робочий час та контролювати емоції, успішно справляються з подібними ситуаціями, зберігаючи продуктивність і психологічне здоров'я.

С. Кобаса (1979) зазначав, що основними психологічними факторами стресостійкості є:

- Самооцінка та віра у власні сили - працівники з високою самооцінкою ефективніше справляються з критикою керівництва. У літературі наведено приклад, як в умовах виробництва на автомобільних заводах Німеччини робітники з високим відчуттям компетентності краще справлялися зі стресом через високі стандарти контролю (Kobasa, 1979).

- Емоційна регуляція - здатність контролювати тривогу та роздратування. Зі слів П. Фолкмана (Folkman, 1984), працівники, які володіють техніками самоконтролю, швидше відновлюються після стресових ситуацій.

- Мотивація та ціннісні орієнтації - значущість роботи та внутрішня мотивація підвищують стресостійкість. Наприклад, працівники медичних

лабораторій, які усвідомлювали вплив своєї роботи на здоров'я людей, мали менший рівень дистресу (Лазарус, 1966).

Наприклад, працівники мого підприємства, які внутрішньо мотивовані та відчують власну компетентність, менше піддаються негативному впливу босингу директора, зберігаючи концентрацію та продуктивність.

3. Соціально-організаційні фактори.

Як зазначав А. Демас (2010), організаційна культура та стиль керівництва безпосередньо впливають на стресостійкість працівників, а саме через формування психологічного клімату, очікувань, норм поведінки та рівня підтримки в колективі:

- демократичний стиль керівництва, що передбачає залучення працівників до прийняття рішень, підтримку ініціативи та конструктивний зворотний зв'язок, сприяє розвитку стресостійкості, оскільки працівники відчують контроль над ситуацією та впевненість у своїх діях.

- авторитарний стиль, зокрема постійний босинг, критика в присутності колег і високі вимоги без пояснень, знижує психологічний ресурс працівника, підвищує тривожність і емоційне вигорання.

Зі слів О. Петрова (2018), культура підприємства формує очікування щодо взаємодії в колективі, реакцій на помилки та підтримку співробітників. Позитивна культура, що заохочує співпрацю, взаємодопомогу та визнання досягнень, підвищує адаптивні можливості працівників. Негативна культура, де переважає конкуренція, критика та приховані конфлікти, навпаки, підсилює стресові реакції і знижує стресостійкість.

Наприклад, на моєму виробничому підприємстві стиль керівництва директора є авторитарним і часто включає публічну критику працівників, що є формою босингу. Це створює високий психологічний тиск, знижує довіру до керівництва і підвищує ризик емоційного вигорання серед працівників. Проте працівники, які підтримують один одного і формують внутрішню командну культуру взаємопідтримки, частково компенсують негативний вплив організаційного середовища і зберігають продуктивність.

Таким чином, організаційна культура та стиль керівництва впливають на стресостійкість не прямо, а через психологічний клімат, взаємодію між працівниками, рівень підтримки та суб'єктивне відчуття контролю над ситуацією.

4. Ситуаційні та зовнішні фактори.

Як зазначав І. Коваль (2020), ситуаційні фактори формують стресостійкість у контексті конкретних робочих завдань.

1. Робочі терміни та обсяги замовлень - стислий графік підвищує стрес, але водночас формує адаптивні навички. Наприклад, на фабриках харчових продуктів у США робітники, які регулярно виконували замовлення у стислі терміни, розвивали високий рівень стресостійкості (Folkman & Lazarus, 1984).
2. Нестандартні виробничі ситуації - поломки обладнання, аварійні ситуації активують мобілізаційні ресурси. Г. Сельє (1936) підкреслював, що організм мобілізує фізіологічні резерви, що підвищує короточасну стресостійкість.
3. Фінансова мотивація та винагороди - додаткові бонуси за високий результат стимулюють адаптацію. На думку А. Демаса (2010), матеріальні винагороди та визнання досягнень сприяють розвитку стресостійкості у виробничих колективах.

Приклад: працівники підприємства з виробництва підакцизних товарів, які отримують додаткові премії за продуктивність у складних замовленнях, мобілізуються, що частково компенсує негативний ефект від постійного

5. Методи розвитку стресостійкості.

На думку І. Коваля (2020) та О. Петрова (2018), стресостійкість можна цілеспрямовано формувати:

- Психологічне навчання та тренінги - розвиток навичок емоційної регуляції, самоконтролю, ефективної комунікації (Лазарус, 1966).

Приклад: на виробництві підакцизних товарів проводяться тренінги для працівників цеху щодо управління емоціями та адаптації до критики директора.

- Індивідуальна психологічна підтримка - консультації, коучинг, супервізія (Кобаса, 1979).

Приклад: індивідуальні консультації для ключових співробітників допомагають підтримувати продуктивність та зменшувати негативні емоції від босингу.

3. Колективні методи - групові тренінги, командні вправи, групи підтримки (Фолкман, 1984).

Приклад: організація командних тренінгів на підприємстві сприяє зменшенню психологічного тиску від директора та розвитку колективної стресостійкості.

Отже, на думку сучасних психологів, стресостійкість формується комплексно під впливом психологічних, фізіологічних, соціально-організаційних та ситуаційних факторів. Використання методів розвитку стресостійкості (тренінги, індивідуальна та колективна підтримка) дозволяє працівникам виробничих підприємств, у тому числі своєму підприємству з виробництва підакцизних товарів, ефективно адаптуватися до постійного босингу та складних виробничих умов, зберігаючи працездатність, мотивацію та психічне здоров'я.

1.3. Психологічні особливості професійного стресу на виробництві

Професійний стрес на виробництві є складним психофізіологічним та соціально-психологічним явищем, що виникає у результаті взаємодії працівника з робочим середовищем, організаційною структурою та стилем керівництва.

На думку Лазаруса (1966, за Моргуном В.Ф., Москаленко Л.С., 2006), стрес у професійній діяльності виникає тоді, коли подія або вимога перевищує наявні ресурси особистості для її подолання, тобто коли фізичні, психологічні та соціальні можливості працівника не відповідають умовам роботи.

Сучасні дослідники виділяють кілька особливостей професійного стресу на виробництві:

1. Постійна виробнича напруга.

Як зазначає Моргун В.Ф., Москаленко Л.С. (2006), постійна виробнича напруга є однією з ключових психологічних особливостей професійного стресу на підприємствах із високими вимогами до продуктивності. Вона виникає тоді, коли працівник постійно піддається високим навантаженням, стикається з терміновими замовленнями, жорсткими нормами та контролем керівництва. Зі слів Ф. Фолкмана (1984), така напруга формує хронічний стрес, який відрізняється від гострих стресових реакцій тим, що викликає постійне відчуття тривоги та емоційного виснаження, знижує когнітивні ресурси та продуктивність працівника.

На думку І. Ковалю (2020), постійна виробнича напруга проявляється через підвищення психологічного навантаження на нервову систему, що веде до зниження концентрації, погіршення уваги, підвищення рівня помилок та конфліктності у колективі. Вона також може призводити до порушень сну, головного болю, втоми та емоційного виснаження, що підтверджують численні дослідження вітчизняних психологів.

Як висловлювався Г. Сельє (1936), організм реагує на тривалу виробничу напругу за принципом «стрес–адаптація–виснаження», де початковий етап мобілізації ресурсів поступово переходить у стадію виснаження, якщо навантаження не зменшується або відсутні ефективні механізми відновлення.

Для прикладу, на виробничому підприємстві працівники цеху щоденно стикаються з високими виробничими нормами та терміновими замовленнями, що поєднується з постійним контролем та критикою директора. В умовах авторитарного керівництва та босингу постійна виробнича напруга проявляється через емоційну нестабільність працівників, підвищену тривожність, швидку стомлюваність та зниження продуктивності.

Науковці також підкреслюють, що довготривала виробнича напруга має не лише психологічні, але й фізіологічні наслідки. Зі слів Б. Гольдберга (1971), хронічний стрес активує симпатичну нервову систему та підвищує рівень кортизолу в організмі, що негативно впливає на серцево-судинну систему, імунітет та загальний стан здоров'я працівника.

Для зменшення впливу постійної виробничої напруги важливо впроваджувати організаційні та психологічні механізми підтримки. Наприклад:

- планування робочого часу та чіткий розподіл завдань;
- підтримка колег та наставників у колективі;
- використання методів емоційної регуляції та когнітивного переосмислення ситуацій;
- створення прозорої системи зворотного зв'язку та конструктивної критики (Лазарус, 1966; Фолкман, 1984; Демас, 2010).

Таким чином, постійна виробнича напруга є ключовим фактором формування професійного стресу. На підприємствах з підакцизними товарами її вплив посилюється через поєднання високих вимог, терміновості завдань та авторитарного стилю керівництва, але ефективне використання психологічних і організаційних механізмів дозволяє частково компенсувати негативний ефект та підвищити стресостійкість працівників.

2. Вплив організаційного середовища та стилю керівництва.

Організаційне середовище та стиль керівництва є визначальними чинниками, що безпосередньо впливають на рівень стресу та стресостійкості працівників на виробництві. Зі слів А. Демаса (2010), демократичний стиль керівництва, який передбачає участь працівників у прийнятті рішень, конструктивний зворотний зв'язок та заохочення ініціативи, сприяє підвищенню психологічної адаптивності та мобілізаційних ресурсів працівника.

Натомість авторитарний стиль керівництва, який проявляється у практиці босингу - постійній критиці, контролі, тиску та приниженні працівників у присутності колег - поглиблює професійний стрес, підвищує тривожність та емоційне вигорання (Петров О., 2018). Постійний психологічний тиск змушує працівників витрачати додаткові внутрішні ресурси на емоційне самоконтролювання та уникнення конфліктів, що знижує продуктивність та посилює відчуття перевантаження.

Зі слів Ф. Фолкмана (1984), організаційна культура формує «психологічний клімат», який визначає норми поведінки, очікування від

працівників і систему соціальної підтримки. Позитивна культура, де цінується співпраця та конструктивна критика, зменшує рівень стресу та сприяє формуванню внутрішньої мотивації. Негативна організаційна культура, що характеризується конкуренцією, перешіптуваннями та прихованими конфліктами, поглиблює професійний стрес.

Наприклад, на моєму підприємстві з виробництва підакцизних товарів директор застосовує авторитарний стиль керівництва та практикує постійний босинг. Працівники, піддаючись регулярній критиці та високим виробничим вимогам, відчувають підвищену тривожність, зниження мотивації та емоційне виснаження. Проте внутрішня командна підтримка та взаємодопомога серед працівників дозволяє частково компенсувати негативний вплив, підтримуючи продуктивність і психологічну стійкість.

Особливої уваги потребує взаємозв'язок між стилем керівництва і стресостійкістю працівника. Кобаса С. (1979) підкреслював, що особистісні ресурси працівника – самооцінка, емоційна регуляція, мотивація та навички вирішення проблем – визначають, наскільки ефективно він здатен адаптуватися до негативного впливу організаційного середовища. Працівники з високим рівнем внутрішніх ресурсів можуть частково нейтралізувати негативний ефект авторитарного керівництва, застосовуючи когнітивне переосмислення, активне планування та підтримку колег.

Таким чином, організаційне середовище та стиль керівництва не тільки визначають інтенсивність професійного стресу, а й формують умови для розвитку або зниження стресостійкості працівників. Ефективне управління цими факторами, впровадження механізмів підтримки та формування позитивної організаційної культури є ключовими для підтримки психологічного здоров'я і високої продуктивності на виробництві.

3. Мобілізаційні та дезадаптивні реакції

Мобілізаційні та дезадаптивні реакції є ключовими проявами професійного стресу на виробництві і відображають індивідуальні психофізіологічні та психологічні механізми адаптації працівника до високих виробничих вимог.

Зі слів Г. Сельє (1936, за Моргуном В.Ф., Москаленко Л.С., 2006), організм людини реагує на стрес за принципом трьох фаз: тривожна мобілізація – адаптація – виснаження. На першій фазі відбувається активація психофізіологічних ресурсів: підвищується серцевий ритм, рівень адреналіну та кортизолу, що забезпечує швидке вирішення завдань та мобілізацію енергії. Ця реакція має мобілізаційний характер і дозволяє працівнику ефективно виконувати виробничі завдання, навіть у складних умовах.

На думку Кобаси С. (1979), мобілізаційні реакції характеризуються підвищенням концентрації уваги, оперативністю прийняття рішень та активним залученням психологічних ресурсів особистості. Працівники, які володіють високим рівнем внутрішніх ресурсів – самооцінки, емоційної регуляції, мотивації досягнень – демонструють ефективну мобілізацію у відповідь на виробничі стресори.

Проте, якщо стресові чинники тривалі та інтенсивні, або ресурси працівника вичерпуються, мобілізаційна реакція переходить у «дезадаптивну», що проявляється через:

- емоційне виснаження та втому;
- зниження продуктивності та концентрації;
- підвищену конфліктність та роздратованість;
- психосоматичні прояви (головний біль, порушення сну, зниження імунітету) (Фолкман П., 1984; І. Коваль, 2020).

Як висловлювався Лазарус (1966), дезадаптивні реакції виникають тоді, коли подія перевищує ресурси працівника для її подолання, тобто коли психофізіологічні та психологічні резерви вичерпуються. Працівник відчуває хронічну тривожність, апатію або зниження мотивації досягнень.

Наприклад, працівник підприємства, піддаючись постійному босингу та високим виробничим нормам, спочатку демонструє мобілізаційні реакції: підвищує продуктивність, швидко виконує завдання, залучає колег до вирішення проблем. Однак при тривалому збереженні стресових умов

починають проявлятися дезадаптивні реакції: зниження уваги, підвищена втомлюваність, конфлікти з колегами, емоційне вигорання.

Зі слів І. Петрова (2018), перехід від мобілізації до дезадаптації можна запобігти через розвиток психологічних навичок, таких як когнітивне переосмислення стресових ситуацій, активне планування робочих завдань, підтримка колег та управління емоціями. Фолкман (1984) додає, що ефективна соціальна підтримка і конструктивний зворотний зв'язок з боку керівництва значно зменшують ризик розвитку дезадаптивних реакцій.

Таким чином, мобілізаційні та дезадаптивні реакції є доказом взаємозв'язку між психофізіологічними ресурсами працівника та зовнішніми стресовими факторами, такими як високі виробничі норми, терміновість замовлень та босинг з боку керівництва. Розуміння цих механізмів дозволяє не лише прогнозувати стресові прояви, а й впроваджувати ефективні психологічні та організаційні стратегії підтримки стресостійкості працівників.

4. Вплив особистісних характеристик

Особистісні характеристики працівника є важливим фактором формування його стресостійкості та здатності ефективно реагувати на професійний стрес. Зі слів С. Кобаси (1979), стресостійкість значною мірою визначається тривалою здатністю особистості залишатися продуктивною та психологічно стабільною у складних або критичних ситуаціях, що пов'язано з внутрішніми ресурсами: самооцінкою, емоційною регуляцією, мотивацією досягнень та когнітивними здібностями.

На думку М. Лазаруса (1966), психічна адаптація до стресу залежить від того, як працівник оцінює події та наявні ресурси для їх подолання. Працівник відчуває стрес лише тоді, коли подія перевищує його ресурси для подолання. Тобто оцінка ситуації та наявність внутрішніх ресурсів визначають інтенсивність стресу та характер реакції.

Особистісні характеристики, що впливають на стресостійкість, включають:

1. Самооцінка - працівники з високою самооцінкою здатні адекватно оцінювати свої ресурси і ефективніше долати виробничі стресори (Кобаса С., 1979).

2. Емоційна регуляція - уміння контролювати емоційні реакції дозволяє зменшити негативний вплив критики та постійного контролю керівництва (Фолкман П., 1984).

3. Мотивація досягнень - сильна внутрішня мотивація сприяє мобілізації ресурсів та адаптації до складних умов виробництва (І. Петров, 2018).

4. Когнітивні та комунікативні навички - здатність планувати, аналізувати ситуацію та спілкуватися конструктивно допомагає працівникам справлятися з виробничими завданнями і конфліктними ситуаціями (Лазарус, 1966; Моргун В.Ф., Москаленко Л.С., 2006).

Наприклад, працівник підприємства, який володіє високою самооцінкою та емоційною стійкістю, здатний витримати постійний босинг з боку директора, виконати виробничі завдання вчасно та підтримувати взаємодію з колегами. Натомість працівники з низькою самооцінкою, недостатньою емоційною регуляцією або слабкою мотивацією досягнень швидко піддаються дезадаптивним реакціям, що проявляється у зниженні продуктивності та конфліктності у колективі.

Як висловлювався Ф. Фолкман (1984), особистісні ресурси взаємодіють із зовнішніми факторами стресу, такими як організаційне середовище, стиль керівництва та виробничі навантаження. Працівники з високим рівнем внутрішніх ресурсів здатні ефективніше застосовувати когнітивне переосмислення та активне вирішення проблем, що дозволяє зберегти продуктивність та психічне здоров'я навіть у складних умовах.

Таким чином, особистісні характеристики є визначальним компонентом стресостійкості, оскільки вони визначають, наскільки мобілізованим, адаптивним або вразливим буде працівник у виробничих умовах, особливо за наявності постійного психологічного тиску та високих виробничих вимог.

5. Соціальна підтримка та колективний клімат

Соціальна підтримка та колективний клімат є важливими факторами, які значно впливають на стресостійкість працівників виробничих підприємств. Зі слів Лазаруса (1966), наявність підтримки з боку колег та керівництва дозволяє знизити суб'єктивне відчуття стресу та підвищити ефективність адаптації до професійних вимог. Соціальна підтримка виступає як буфер, який пом'якшує негативний вплив стресорів, сприяє відновленню психологічних ресурсів та підвищує відчуття безпеки у робочому середовищі.

На думку В. Моргуна та Л. Москаленка (2006), колективний клімат визначає нормативні очікування, рівень співпраці, взаємодопомоги та відкритість у комунікації, що прямо впливає на інтенсивність професійного стресу. У позитивному колективі працівники можуть ділитися труднощами, отримувати пораду та підтримку, що сприяє розвитку мобілізаційних реакцій і зменшенню дезадаптивних проявів.

Як висловлювався Фолкман (1984), відсутність соціальної підтримки або токсичний колективний клімат підсилює стресові реакції, призводить до емоційного вигорання та зниження продуктивності. Постійна критика, інтриги та конкуренція у колективі, особливо за умов авторитарного керівництва, поглиблюють дезадаптивні реакції працівників.

Тому, на підприємстві, де директор практикує босинг та авторитарний стиль керівництва, соціальна підтримка серед працівників стає ключовим фактором стресостійкості. Працівники підприємства, об'єднуючись у неформальні групи підтримки, допомагають один одному справлятися з навантаженням, обговорюють робочі завдання, обмінюються стратегіями подолання стресу. Це зменшує ризик емоційного вигорання та сприяє збереженню продуктивності навіть у складних умовах виробництва.

На думку Кобаси С. (1979), соціальна підтримка посилює внутрішні ресурси працівника, підвищує відчуття контролю над ситуацією та зміцнює психологічну стійкість. Водночас відсутність підтримки або негативний колективний клімат можуть посилювати дезадаптивні реакції, знижувати мотивацію та сприяти конфліктам.

Таким чином, соціальна підтримка та колективний клімат є критично важливими для формування стресостійкості на виробничих підприємствах, особливо у контексті постійного психологічного тиску та високих виробничих навантажень. Позитивна взаємодія у колективі сприяє розвитку мобілізаційних реакцій, зменшенню дезадаптаційних проявів та підтримці психічного здоров'я працівників.

6. Виробничі та ситуаційні фактори.

Виробничі та ситуаційні фактори виступають одними з ключових детермінант стресостійкості працівників виробничих підприємств. Вони визначають рівень психофізіологічного навантаження та інтенсивність професійного стресу, формуючи умови для мобілізаційних або дезадаптивних реакцій.

На думку Фолкмана П. (1984), виробничі фактори включають постійні високі навантаження, жорсткі норми продуктивності, обмежений час на виконання завдань та контроль з боку керівництва. Працівник відчуває стрес лише тоді, коли подія перевищує його ресурси для подолання. Тобто надмірні виробничі вимоги без можливості саморегуляції та підтримки викликають хронічний стрес.

Ситуаційні фактори – це непередбачувані або одноразові обставини, які можуть різко підвищувати рівень напруги. Зі слів Лазаруса (1966), ситуаційні стресори включають аварійні ситуації, критичні замовлення, конфлікти з колегами чи керівництвом, форс-мажори у виробничому процесі. Вони потребують швидкої мобілізації ресурсів працівника та часто визначають характер його реакції – мобілізаційний чи дезадаптивний.

Зі слів українського психолога І. Коваля (2020), поєднання виробничих та ситуаційних факторів формує комплексне середовище стресу, яке впливає на продуктивність, мотивацію та психічне здоров'я працівника. Наприклад, на підприємстві з виробництва підакцизних товарів постійні виробничі норми у поєднанні з терміновими замовленнями та критикою директора створюють ситуацію високого стресу. Працівники цеху змушені одночасно виконувати

завдання в умовах постійного контролю та вирішувати непередбачувані ситуації, що підвищує ризик дезадаптивних реакцій.

Особливу роль відіграє непередбачуваність ситуацій та відсутність контролю над ними. Як висловлювався Фолкман (1984), працівники більш стресостійкі, коли мають можливість планувати свої дії та впливати на результати, а відсутність контролю підсилює психологічний тиск.

Для зменшення впливу виробничих та ситуаційних факторів важливо впроваджувати:

- чітке планування робочих процесів;
- розподіл завдань відповідно до кваліфікації та ресурсів працівників;
- систему зворотного зв'язку та конструктивної критики;
- підготовку працівників до непередбачуваних ситуацій та навчання стрес-менеджменту (Кобаса С., 1979; Моргун В.Ф., Москаленко Л.С., 2006).

Таким чином, виробничі та ситуаційні фактори є невід'ємною частиною професійного стресу на виробничих підприємствах, визначають характер психофізіологічних та психологічних реакцій працівника і значною мірою формують його стресостійкість. Раціональне управління цими факторами сприяє збереженню продуктивності, зниженню ризику дезадаптації та підтримці психічного здоров'я.

7. Психологічні механізми адаптації.

Психологічні механізми адаптації визначають здатність працівника ефективно реагувати на стресові фактори виробничого середовища та зберігати продуктивність і психічне здоров'я. Зі слів Лазаруса (1966), адаптація – це процес оцінки та регуляції взаємодії людини із середовищем, спрямований на зменшення негативного впливу стресових ситуацій та максимізацію використання внутрішніх ресурсів.

Як висловлювався Кобаса С. (1979), психологічні механізми адаптації включають когнітивні, емоційні та поведінкові стратегії, які дозволяють працівнику мобілізувати ресурси, уникати дезадаптивних реакцій і підтримувати стресостійкість.

Когнітивні механізми, включають:

- Переосмислення ситуації - зміна сприйняття події для зменшення її загрозливості. Наприклад, працівник підприємства з виробництва підакцизних товарів може розглядати критику директора не як персональну образу, а як інформацію для покращення роботи.

- Планування дій - формування конкретних кроків для вирішення проблеми або оптимізації робочого процесу.

Емоційні механізми спрямовані на регуляцію власних емоцій та підтримку психологічної рівноваги. Зі слів Фолкмана (1984), вони включають релаксацію, самонавіювання, контроль негативних емоцій та емоційне розвантаження у безпечному середовищі. Працівники, які вміють контролювати гнів, роздратування або тривогу, демонструють вищу стресостійкість та продуктивність.

Поведінкові механізми включають активні дії, спрямовані на зменшення стресових чинників або їх впливу:

- звернення за підтримкою до колег;
- пошук нових стратегій виконання завдань;
- участь у тренінгах або навчанні для підвищення професійної компетентності (Моргун В.Ф., Москаленко Л.С., 2006).

Важливим аспектом психологічної адаптації є взаємодія внутрішніх ресурсів працівника та зовнішніх факторів середовища. Працівники з високим рівнем самооцінки, емоційної регуляції та мотивації ефективніше використовують когнітивні, емоційні та поведінкові механізми адаптації. Натомість слабка психологічна підготовка, відсутність підтримки колег та постійний авторитарний тиск керівництва підвищують ризик дезадаптації та емоційного вигорання.

Наприклад, працівник, який регулярно зазнає босингу, може застосовувати когнітивне переосмислення критики директора, планувати оптимальні способи виконання завдань та звертатися до колег за допомогою. Це дозволяє зберігати

мобілізаційні реакції, уникати емоційного виснаження та підтримувати продуктивність навіть у складних умовах виробництва.

Таким чином, психологічні механізми адаптації виступають основним інструментом формування стресостійкості працівників. Вони забезпечують баланс між внутрішніми ресурсами працівника та вимогами виробничого середовища, дозволяють мобілізувати енергетичні та психологічні ресурси для подолання стресу та підтримки ефективної діяльності.

Отже, психологічні особливості професійного стресу на виробництві визначаються комплексною взаємодією внутрішніх ресурсів працівника, особистісних характеристик, соціальної підтримки та виробничих вимог. Мобілізаційні та дезадаптивні реакції відображають індивідуальні психофізіологічні механізми адаптації працівника до виробничих стресорів. Мобілізаційні реакції активізують внутрішні ресурси, підвищують концентрацію уваги та сприяють ефективному виконанню завдань, тоді як дезадаптивні прояви виникають у випадках тривалого або надмірного стресу, що перевищує ресурси працівника, і супроводжуються емоційним виснаженням, зниженням продуктивності та конфліктністю (Лазарус, 1966; Кобаса С., 1979; Фолкман П., 1984; Моргун В.Ф., Москаленко Л.С., 2006).

Особистісні характеристики, такі як самооцінка, емоційна регуляція, мотивація досягнень та когнітивні навички, визначають індивідуальну стресостійкість та здатність ефективно мобілізувати ресурси у складних виробничих умовах. Працівники з високим рівнем внутрішніх ресурсів демонструють більшу стійкість до постійного тиску та критики з боку керівництва (Кобаса С., 1979; Лазарус, 1966). Важливу роль відіграє також соціальна підтримка та колективний клімат. Позитивна взаємодія у колективі, підтримка колег та конструктивний зворотний зв'язок з керівництва сприяють збереженню мобілізаційних реакцій та запобігають розвитку дезадаптивних проявів. Водночас відсутність підтримки або токсичний колективний клімат посилюють стресові реакції та ризик емоційного вигорання (Фолкман П., 1984; Моргун В.Ф., Москаленко Л.С., 2006).

Приклад виробничого підприємства показує, що постійний босинг та високі виробничі вимоги формують інтенсивний стресовий вплив. У такому середовищі мобілізаційні реакції працівників стають короткочасними, а при тривалому впливі – переходять у дезадаптаційні, що знижує ефективність праці та збільшує ризик психосоматичних проявів.

Розуміння цих механізмів дозволяє прогнозувати поведінку працівників у стресових ситуаціях та впроваджувати ефективні стратегії підвищення стресостійкості, що є критично важливим для збереження продуктивності та психічного здоров'я на підприємствах з високим рівнем психологічного тиску.

1.4. Босинг як форма психологічного тиску з боку керівництва: сутність, причини та наслідки

У сучасних умовах економічної нестабільності, високих темпів виробництва та конкуренції все частіше спостерігається зростання рівня психологічного тиску у виробничих колективах. Однією з найнебезпечніших форм цього тиску є босинг - систематичне психологічне переслідування працівника з боку керівника або управлінського персоналу. Сам термін походить від англ. «bossing» - «утиск з боку начальства» і є різновидом мобінгу, який відбувається у вертикальній площині трудових відносин.

На думку австрійського психолога Г. Лейманна, який одним із перших почав системно вивчати феномен мобінгу, «психологічне насильство на робочому місці — це послідовний процес, який має на меті ізолювати або витіснити жертву з колективу» (Leymann, 1996). Український дослідник О. І. Донченко (2018) доповнює, що босинг є більш агресивною та владною формою мобінгу, оскільки зловживання владними повноваженнями дозволяє керівнику чинити тиск під виглядом дисциплінарних або організаційних заходів.

Босинг може проявлятися у приниженні, публічній критиці, створенні несприятливих умов праці, ігноруванні ініціатив працівника або у свідомому перевантаженні його обов'язками. Як зазначає С. В. Максименко (2010),

систематичне емоційне приниження з боку керівництва призводить до глибокої внутрішньої напруги, що руйнує професійну самооцінку працівника та підриває його психологічну стійкість.

Психологи (К. Хорні, Е. Фромм, А. Адлер) вважають, що коріння босингу часто полягає у владних комплексах особистості керівника, у потребі самоствердження за рахунок підлеглих. На думку української дослідниці І. Булах (2015), подібна поведінка формується у керівників із низьким рівнем емоційного інтелекту, які не володіють навичками конструктивної комунікації та управління конфліктами.

Причинами виникнення босингу можуть бути:

- організаційні (жорстка ієрархічна структура, відсутність контролю за діями керівників середньої ланки, нечіткі посадові обов'язки);
- психологічні (неадекватна самооцінка керівника, прагнення влади, авторитарний стиль управління);
- соціально-економічні (нестабільність ринку, страх втрати посади, конкуренція).

Як зазначає польський дослідник А. Залевський (2012), у більшості випадків босинг розвивається у колективах з низьким рівнем корпоративної культури та відсутністю зворотного зв'язку між керівництвом і працівниками.

На прикладі виробничого підприємства, що спеціалізується на виготовленні підакцизних товарів, можна побачити, що постійні перевірки, високі вимоги до планових показників і страх керівництва перед штрафними санкціями часто призводять до того, що директор транслює власну тривогу на підлеглих. Такий тиск проявляється у формі гнівних нарад, безпідставної критики, відмови у відпустках і створення емоційно напруженої атмосфери, де будь-яка помилка може бути використана як привід для приниження.

Психологічні наслідки босингу є надзвичайно серйозними. Працівники, які систематично зазнають такого тиску, демонструють зниження когнітивної продуктивності, підвищену тривожність, порушення сну, психосоматичні симптоми (головний біль, серцеві розлади, проблеми з травленням). Як зазначає

В. Ф. Моргун (2006), довготривалий емоційний стрес призводить до дезорганізації поведінки, емоційного вигорання і втрати професійної мотивації.

Крім індивідуальних наслідків, босинг негативно впливає на організаційні процеси: зростає плинність кадрів, знижується рівень довіри, порушуються комунікаційні зв'язки, що у підсумку знижує ефективність виробництва. Зі слів К. Маслач (Maslach, 1982), «жодна організація не може бути продуктивною, якщо працівники бояться висловлювати власну думку».

Отже, босинг є серйозною формою психологічного насильства, що вимагає не лише правового, а й психопрофілактичного реагування. Вирішення проблеми можливе через формування здорового організаційного клімату, підвищення психологічної компетентності керівників, розвиток навичок емоційного менеджменту та створення системи незалежного контролю за трудовими відносинами.

Висновки до першого розділу

У першому розділі магістерської роботи здійснено теоретико-психологічний аналіз проблеми стресу, стресостійкості та впливу явища босингу на працівників виробничих підприємств. Узагальнення наукових джерел дало змогу визначити, що поняття «стрес» має багатовимірний характер і розглядається вченими як складна психофізіологічна реакція організму на зовнішні або внутрішні чинники, що загрожують порушенням адаптаційної рівноваги (Г. Сельє, 1956; В. Бодров, 2001; Н. Чепелєва, 2013).

Стресостійкість, у свою чергу, є інтегральною особистісною властивістю, яка забезпечує здатність людини ефективно діяти в умовах психологічної напруги, контролювати емоційні стани й підтримувати продуктивність праці навіть за наявності значних стресорів.

На думку багатьох дослідників (Л. Китаєв-Смик, О. Бондарчук, В. Бех, Р. Лазарус), стійкість до стресу формується під впливом низки чинників – як внутрішніх (генетична схильність, темперамент, когнітивні стратегії,

самооцінка, емоційна врівноваженість), так і зовнішніх (умови праці, організаційна культура, стиль керівництва, мікроклімат у колективі). Зокрема, для працівників виробничих підприємств, де діяльність відзначається високим рівнем фізичного навантаження, відповідальністю за безпеку процесів і чітким ієрархічним підпорядкуванням, особливого значення набувають психологічна підтримка, адекватна мотивація та справедливість у ставленні керівництва.

У межах розділу також розкрито психологічні особливості професійного стресу на виробництві. Показано, що він виникає внаслідок невідповідності між вимогами робочого середовища та ресурсами працівника. Постійна виробнича напруга, дефіцит часу, перевантаження, а також неефективна комунікація між керівниками й підлеглими зумовлюють мобілізаційні або дезадаптивні реакції.

Як зазначає В. Бодров, професійний стрес не є виключно негативним явищем – у певних межах він стимулює розвиток, але за хронічного перебігу стає деструктивним чинником, що веде до емоційного вигорання та психосоматичних порушень.

Окрему увагу приділено явищу босингу – специфічній формі психологічного тиску з боку керівництва на підлеглих. На основі праць Г. Леймана, Х. Хойзера, І. Романовської, а також сучасних досліджень Європейського агентства з безпеки та гігієни праці, з'ясовано, що босинг проявляється через систематичне приниження, ізоляцію працівника, перекручування професійних результатів або надмірний контроль. Для виробничих підприємств, особливо у сфері виготовлення підакцизних товарів, де присутні високі вимоги до дисципліни та підпорядкування, босинг може призводити до зниження морально-психологічного клімату, росту плинності кадрів і погіршення продуктивності праці.

Підсумовуючи, слід зазначити, що стресостійкість працівників виробничих підприємств в умовах босингу є складним психологічним феноменом, який формується на перетині індивідуально-особистісних, професійних та організаційних чинників. Вона виступає не лише умовою збереження психічного здоров'я працівників, а й ключовим ресурсом стабільності

функціонування виробничої системи в цілому. Подальше дослідження потребує емпіричного вивчення взаємозв'язку між рівнем стресостійкості, психологічним кліматом у колективі та наявністю проявів босингу у виробничому середовищі.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ВИРОБНИЧИХ ПІДПРИЄМСТВ В УМОВАХ БОСИНГУ

2.1. Організація і методи дослідження особливостей стресостійкості працівників виробничих підприємств в умовах босингу

У другому розділі представлено організаційно-методичні основи емпіричного дослідження, спрямованого на виявлення особливостей стресостійкості працівників виробничих підприємств в умовах прояву босингу.

Емпіричне дослідження проводилося з метою виявлення особливостей формування стресостійкості працівників виробничого підприємства в умовах психологічного тиску з боку керівництва (босинг), а також встановлення взаємозв'язків між рівнем стресостійкості, особистісними характеристиками та суб'єктивним сприйняттям робочої атмосфери.

Метою дослідження є аналіз рівня стресостійкості працівників підприємства у контексті дії босингу та виявлення факторів, що найбільше впливають на адаптаційні реакції працівників.

Завданням дослідження є:

1. Визначити рівні стресостійкості та емоційного стану респондентів.
2. Діагностувати поширені форми і частоту проявів босингу у колективі.
3. Дослідити взаємозв'язки між стресостійкістю, локусом контролю, рівнем тривожності та суб'єктивним сприйняттям керівництва.
4. Надати рекомендації щодо психологічних заходів профілактики дезадаптивних реакцій.

Дослідження проводилося на виробничому підприємстві – виробнику підакцизних товарів. У вибірку було включено 38 працівників (чоловіки і жінки) віком 35–63 роки. Стаж роботи на підприємстві змінювався від 2 місяців до 15 років. До вибірки увійшли представники різних підрозділів: вантажники, робітники виробництва, технологи, працівники торгового залу (магазину) та

офісний персонал (адміністратори, бухгалтери). Вибірка є стратифікованою за функціональним статусом, що дозволяє порівнювати групи за профілем діяльності.

Підбір респондентів здійснювався за принципом добровільної згоди. Перед проведенням процедури кожному учаснику було надано інформаційну згоду з описом мети дослідження, гарантією анонімності та конфіденційності відповідей.

Для комплексного дослідження запропоновано використати поєднання стандартизованих психодіагностичних методик та авторської соціологічної анкети щодо проявів босингу. Вибір методик обґрунтовано їхньою науковою валідністю, практичною придатністю для дослідження на робочому місці та можливістю одержати кількісні показники для статистичної обробки.

Розглянемо більш детально визначенні методики дослідження:

1. Тест «Життєстійкість» С. Мадді (Додаток А).

Методика дозволяє виявити ключові компоненти стресостійкості – контроль, залученість і сприйняття змін як виклику. Вона широко застосовується у дослідженнях професійного стресу й дає чіткі квантифіковані індекси для міжособистісних порівнянь (С. Мадді, 2002).

2. Шкала тривожності Спілбергера-Ханіна (Додаток Б).

Дає можливість розрізнити ситуативну і особистісну тривожність, що важливо при аналізі реакцій на конкретні випадки босингу та хронічного тиску. Високі показники тривожності корелюють з низькою адаптацією у стресогенних умовах.

3. Локус контролю Дж. Роттера (Додаток В).

Локус контролю впливає на спосіб реагування на стрес; інтернальний локус пов'язаний із вищою саморегуляцією та активними копінг-стратегіями. Діагностика локуса контролю допоможе пояснити індивідуальні відмінності у стресостійкості.

4. Опитувальник «Босинг на робочому місці» (авторська/адаптована форма на основі існуючих шкал мобінгу і питань по проявам тиску) (Додаток Г).

Оскільки босинг – специфічна вертикальна форма психологічного тиску, потрібна інструментальна діагностика частоти та форм прояву (публічна критика, ігнорування, навантаження, приниження тощо). Адаптована анкета дозволить кількісно визначити індекс суб'єктивного сприйняття босингу за шкалою (наприклад, 0–4 частота прояву).

5. Шкала емоційного вигорання (Maslach Burnout Inventory або адаптована локальна методика, наприклад, Бойко) (Додаток Д).

Оскільки хронічний босинг пов'язаний із розвитком професійного вигорання, важливо діагностувати три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження професійної ефективності. Результати дозволять зіставити вигораність із показниками життєстійкості і рівнем босингу.

Усі обрані методики мають широке визнання в науковій практиці, дозволяють одержати кількісні індикатори й взаємно доповнюють одна одну (когнітивний компонент – Maddi; емоційний – STAI; мотиваційно-психологічний – локус контролю; соціально-організаційний – анкета босингу; наслідки – вигорання).

Процедура проведення дослідження

1. Підготовчий етап: узгодження проведення дослідження з адміністрацією підприємства; отримання інформованої згоди від учасників; адаптація та друк опитувальників; погодження часу і місця тестування (поза «гарячою зміною», у спокійний період робочого дня).

2. Проведення опитування: індивідуальна або групова форма (за можливістю – індивідуально), час на заповнення 45–70 хвилин залежно від кількості інструментів; забезпечення умов анонімності.

3. Збір додаткової інформації: фіксація демографічних даних (вік, стать, посада, стаж роботи), а також відкриті питання про конкретні випадки неетичного ставлення (за бажанням респондента).

4. Обробка даних: введення результатів у електронну таблицю, кодування відповідей, підрахунок індексів по кожній методиці.

Методи статистичної обробки

Отримані кількісні дані підлягатимуть обробці за допомогою стандартних методів медико-психологічної статистики:

-описова статистика (середнє, медіана, стандартне відхилення);

-коефіцієнт кореляції Пірсона – для виявлення взаємозв'язків між індексом стресостійкості (Maddi), рівнем босингу (анкета), тривожністю (STAI) та вигоранням;

1. t-тест Стьюдента – для порівняння середніх між двома групами (наприклад, робітники виробництва vs. офісний персонал) при нормальному розподілі;
2. ANOVA(однофакторний аналіз дисперсії) – при порівнянні більше ніж двох груп за посадовими категоріями;
3. χ^2 -тест – для аналізу зв'язків між категоріальними змінними (наприклад, наявність/відсутність ознак босингу та група за стажем).

Критичний рівень значущості встановлюється на $p < 0,05$. Обробка даних планується у статистичному пакеті (SPSS, R або Excel+доповнення), залежно від доступності.

Дослідження здійснюється згідно з етичними нормами психологічної практики: інформованість респондентів, добровільність, збереження анонімності та конфіденційності. В разі виявлення у респондентів високих показників клінічно значущої тривожності або вигорання, учасники отримають рекомендації щодо звернення до служби психологічної допомоги (за наявності такої на підприємстві або у вигляді зовнішніх контактів).

Очікується виявлення статистично значущих зв'язків між індексом босингу та зниженням стресостійкості, підвищенням тривожності і рівня емоційного вигорання. Практична значущість дослідження полягає у можливості розробити рекомендації для служби управління персоналом

підприємства: програми тренінгів, механізми зворотного зв'язку, заходи з підвищення емоційного стану.

2.2. Аналіз результатів дослідження особливостей стресостійкості працівників виробничих підприємств в умовах босингу

Емпіричне дослідження проводилося на прикладі працівників ТОВ «Приватна пивоварня» з метою вивчення особливостей стресостійкості в умовах проявів босингу на робочому місці. У вибірку увійшли 43 особи віком від 35 до 63 років, серед яких: 7 працівників офісу, 12 робітників виробництва, та 24 продавці. Стаж роботи коливався від 2 місяців до 15 років.

Для збору даних використовувалися п'ять методик:

1. Тест «Життестійкість» (С. Мадді);
2. Шкала тривожності (Спілбергера-Ханіна);
3. Локус контролю (Дж. Роттера);
4. Опитувальник «Босинг на робочому місці» (адаптована форма);
5. Шкала емоційного вигорання (Maslach / адаптована методика Бойко).

Дослідження здійснювалося у офлайн- та онлайн-форматах, результати опрацьовувалися та узагальнювалися у таблицях і діаграмах для подальшого аналізу.

Отримані результати дослідження за тестом «Життестійкість» (С. Мадді) представимо в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Результати дослідження за тестом «Життестійкість» (С. Мадді)

Група	Середній бал життестійкості	Стандартне відхилення
Офіс	70	8
Виробництво	65	10
Продавці	68	9

Отримані результати свідчать про загалом середній рівень життєстійкості серед усіх трьох груп працівників, проте з певними відмінностями, які вказують на специфіку їх професійної діяльності.

Найвищий показник життєстійкості виявлено у працівників офісу ($M = 70$; $SD = 8$).

Це може пояснюватися більш стабільними умовами праці, чіткою організаційною структурою та наявністю можливостей для особистісного розвитку. Працівники офісного середовища, як правило, мають вищий рівень контролю над власною діяльністю, що є одним із ключових компонентів життєстійкості.

Найнижчі показники життєстійкості спостерігаються у працівників виробництва ($M = 65$; $SD = 10$).

Це може бути наслідком високого рівня фізичного навантаження, монотонності праці та меншої автономії у прийнятті рішень. Значне стандартне відхилення ($SD = 10$) свідчить про високу варіативність у сприйнятті стресових ситуацій – тобто, частина працівників має досить високі адаптаційні ресурси, тоді як інші демонструють виражену психологічну вразливість.

Проміжні результати виявлено серед продавців ($M = 68$; $SD = 9$).

Для цієї групи характерна постійна взаємодія з клієнтами, що потребує емоційної стійкості та гнучкості. Водночас зовнішні стресори (наприклад, конфліктні покупці чи контроль з боку адміністрації) можуть частково знижувати загальний рівень життєстійкості.

У цілому, вищі показники життєстійкості корелюють із більш позитивним сприйняттям керівництва та нижчими проявами босингу. Це означає, що працівники, які мають розвинене почуття контролю, залученості та здатності бачити труднощі як виклики, менш схильні сприймати поведінку керівника як тиск або несправедливість.

Узагальнені результати отримані у відповідності до Шкали тривожності (Спілбергера-Ханіна) представимо в табл. 2.2.

Таблиця 2.2

**Узагальненні результати дослідження за Шкали тривожності
(Спілбергерга-Ханіна)**

Група	Стан тривожності (середнє)	Риса тривожності (середнє)
Офіс	48	58
Виробництво	50	49
Продавці	46	47

Метою нашого дослідження було порівняти рівні тривожності за цими двома показниками у трьох групах працівників.

Для кожної групи була обчислена середня кількість балів за станом та рисою тривожності. Рівень «середній», «підвищений» чи «нижчий за середній» встановлювався орієнтовно на основі порівняння між групами та типових діапазонів шкали STAI (20–80 балів).

Працівники офісу зазвичай демонструють підвищену схильність до тривоги (риса = 58). Це означає, що, навіть коли в поточний момент ситуація не є надзвичайно стресовою, вони мають тенденцію відчувати тривогу частіше, ніж групи з нижчою рисою. Можливі причини: високі вимоги до виконання завдань, дедлайни, психоемоційне навантаження.

У виробничій групі спостерігається трохи підвищений стан тривожності у даний момент, хоча загальна схильність (риса) - лише середня. Це свідчить, що саме поточні умови (робота, технологічні процеси, фізичне навантаження) можуть спричиняти тривогу, а не стільки внутрішня схильність до неї.

Продавці мають найбільш сприятливу комбінацію: і стан тривожності, і риса тривожності – найнижчі серед трьох груп. Це може означати, що вони краще адаптовані до своїх робочих умов, менш схильні до тривоги або ситуації їх роботи менш напружені з точки зору емоційного навантаження.

Робота в офісі часто передбачає інтелектуальне навантаження, відповідальність, взаємодію з великою кількістю інформації, що може формувати високий рівень рисової тривожності.

На виробництві можуть бути ситуації, що стимулюють стан тривожності (терміни, обладнання, безпека), але люди вже мають середню рису, тобто менш схильні відчувати тривогу як звичний стан.

У продавців роботи часто передбачають стандартні сценарії, комунікацію з клієнтами, яка може бути більш передбачуваною, що знижує і стан, і рису тривожності.

У групі офісу доцільно звернути увагу на профілактику тривожності: тренінги з управління стресом, поліпшення організації праці, зниження інформаційного навантаження.

На виробництві рекомендовано аналізувати конкретні ситуації, які підвищують тривожність - можливо, змінити умови праці, внести перерви, підвищити безпеку чи підтримку.

У продавців можна підтримувати вже добрий рівень, але варто запровадити регулярні моніторинги, аби вчасно виявити можливе підвищення тривожності.

Отримані результати дозволяють зробити висновки про різну динаміку тривожності у трьох групах:

група офісу – висока схильність до тривоги (рису)

група виробництва – ситуаційно підвищена тривожність (стан)

група продавців – найбільш адаптована за параметрами тривожності

Це означає, що для кожної групи можуть бути різні підходи до підтримки психологічного добробуту. Використання методики STAI дає змогу не лише виявити рівень тривожності, а й орієнтуватися, чи це короткострокова реакція чи стабільна характеристика особистості.

Отримані узагальненні результати за методикою Локус контролю (Роттера), які характеризують відповідальність індивіда за результати своєї діяльності – внутрішній або зовнішній представимо в табл. 2.3.

Таблиця 2.3

**Відповідальність індивіда за результати своєї діяльності за
методикою Локус контролю (Роттера)**

Група	Внутрішній Локус	Зовнішній Локус
Офіс	55	45
Виробництво	48	52
Продавці	50	50

Локус контролю – це поняття, введене Джуліаном Роттером, яке відображає, до якої міри людина вважає, що результати її дій залежать від неї самої (внутрішній локус) або від зовнішніх чинників: удачі, обставин, впливу інших (зовнішній локус).

Це важлива характеристика особистості, що впливає на мотивацію, відповідальність, адаптацію до змін і поведінку на робочому місці.

У нашому дослідженні ми застосували цю методику, щоб порівняти три групи працівників за рівнями внутрішнього та зовнішнього локусу контролю.

Для кожної групи була визначена середня оцінка за двома шкалами: внутрішній локус контролю (скільки людина відчуває, що контролює результат своєї діяльності) та зовнішній локус контролю (скільки людина вважає, що результат залежить від зовнішніх умов).

Результати проаналізовано шляхом порівняння середніх показників між групами та інтерпретації у контексті професійної діяльності різних груп.

Працівники офісу в цій групі відчувають досить високу внутрішню відповідальність за результати своєї діяльності — тобто вони вважають, що багато залежить саме від них. Менша оцінка зовнішнього локусу означає, що вони менш схильні покладатися на випадковість, обставини чи вплив інших.

Це може свідчити про високу активну позицію, ініціативність, мотивацію до контролю своєї праці.

У виробничій групі спостерігається тенденція трохи більшою мірою вважати, що результати залежать не тільки від себе, але й від зовнішніх чинників (обладнання, технологій, організації роботи). Внутрішній локус трохи нижчий — це означає, що працівники відчують меншу персональну контрольованість.

Можливе пояснення — виробничі умови можуть створювати більше ситуацій, коли результат дій залежить від зовнішніх обставин (техніка, процес, графіки).

У продавців показники внутрішнього і зовнішнього локусу контролю рівні - кожною мірою вони відчують і свою відповідальність, і вплив зовнішніх чинників. Це може свідчити про більш збалансовану позицію: вони і беруть на себе відповідальність, і розуміють, що деякі фактори поза їхнім контролем.

Це може бути здоровим варіантом, коли людина має реалістичне уявлення про межі свого контролю.

Причини можливих відмінностей:

- У групі офісу можлива більша автономія, чіткіші задачі, можливість впливати на процеси, що сприяє високому внутрішньому локусу.
- На виробництві умови можуть бути жорсткіші: технологія, обладнання, стандарти, що обмежують відчуття контролю, тому зовнішній локус стає трохи вищим.
- У продавців робота передбачає взаємодію з клієнтами, непередбачувані ситуації, що можуть впливати на результат — тому баланс між внутрішнім і зовнішнім.

Практичні висновки та рекомендації:

- Для групи офісу: підтримувати високий внутрішній локус — наприклад, через делегування відповідальності, розвиток можливості впливати на процеси, стимулювання ініціативи.
- Для виробничої групи: слід працювати над тим, щоб посилити відчуття контролю та впливу працівників — наприклад, залучати їх до удосконалення

процесів, давати більше автономії, зменшувати невизначеність зовнішніх чинників.

- Для продавців: зберігати баланс, але також варто враховувати, що ситуації поза контролем (наприклад, поведінка клієнта) можуть знижувати мотивацію — можна навчати адаптивним стратегіям, як реагувати на зовнішній вплив і утримувати фокус на тому, що залежить від них самих.

Отримані результати демонструють, що рівень відчуття контролю над власними результатами значно відрізняється між трьома групами:

група офісу — високий внутрішній локус контролю → висока відповідальність;

група виробництва — дещо переважання зовнішнього локусу → менша відчутна персональна контрольованість;

група продавців — збалансований варіант внутрішнього та зовнішнього локусу.

Ці дані можуть допомогти у формуванні стратегій управління персоналом, мотивації, підвищення ефективності та створенні умов, у яких працівники відчують більшу здатність впливати на результати своєї діяльності.

Узагальнені результати отримані у відповідності до опитувальника «Босинг на робочому місці» дозволяють оцінити ступінь психологічного тиску та мобінгу на робочому місці, представимо в табл. 2.4.

Таблиця 2.4

Узагальненні результати опитувальника «Босинг на робочому місці»

Група	Середній бал проявів босингу	Стандартне відхилення
Офіс	70	6
Виробництво	65	8
Продавці	60	7

Босинг – це систематичний психологічний тиск керівника або колег на працівників, який може проявлятися у критиці, приниженні, надмірному контролі, ігноруванні ідей співробітників.

Високий рівень проявів босингу пов'язаний зі стресом, емоційним вигоранням, зниженням ефективності та мотивації. Опитувальник дозволяє оцінити рівень проявів босингу у групі та варіацію відповідей (стандартне відхилення).

Для кожної групи було обчислено:

Середній бал проявів босингу — наскільки часто учасники відчували або спостерігали прояви босингу на своєму робочому місці.

Стандартне відхилення (SD) — показує, наскільки результати індивідуальних відповідей розходяться від середнього.

Це дозволяє оцінити, наскільки явище характерне для всієї групи та наскільки є індивідуальні відмінності.

Рівень проявів босингу у групі Офіс є найвищим серед усіх трьох груп. Це означає, що працівники офісу відчують або спостерігають прояви тиску та приниження на роботі досить часто.

Невелике стандартне відхилення (6) свідчить про те, що більшість працівників відчують подібний рівень проявів — явище стабільне та характерне для всієї групи.

Можливі причини: високі вимоги до результатів, інтенсивна інформаційна робота, складні взаємодії з керівництвом.

Рівень проявів босингу у групі Виробництво трохи нижчий, ніж в офісі, але досить високий. Стандартне відхилення трохи більше (8), що свідчить про більшу різницю в сприйнятті працівниками: деякі відчують сильний тиск, інші — менший.

Можливі причини: на виробництві ситуації стресу можуть бути локальними, залежати від керівника, конкретного процесу чи зміни.

Найнижчий рівень проявів босингу серед трьох груп у групі Продавці. Це може означати, що робоче середовище для продавців менш конфліктне або керівництво та колеги менше чинять психологічний тиск.

Середнє стандартне відхилення (7) показує, що деякі працівники можуть стикатися з більш високим рівнем босингу, але в середньому група відносно безпечна у психологічному сенсі.

Причини відмінностей між групами

1. Офіс — висока інтелектуальна та психологічна напруга, вимоги до точності й швидкості, контроль керівництва.

2. Виробництво — стресові моменти локальні та зав'язані на процеси, частина працівників відчуває сильний тиск, частина — менший.

3. Продавці — робочі взаємодії більш передбачувані, високий рівень комунікативних навичок допомагає знижувати конфлікти, менше систематичного тиску.

Практичні висновки та рекомендації

Для офісної групи: розробка програм протидії босингу, підвищення прозорості управління, тренінги з управління стресом і конфліктами.

Для виробництва: виявлення локальних джерел тиску, моніторинг конфліктних ситуацій, підтримка з боку керівництва.

Для продавців: підтримка здорової робочої атмосфери, профілактичні заходи для працівників, які все ж піддаються психологічному тиску.

Отже, найвищий рівень проявів босингу зафіксовано в офісній групі, що свідчить про систематичний психологічний тиск.

Середній рівень проявів — у виробничій групі, але з більшою варіативністю, тобто деякі працівники відчувають сильніший тиск.

Найнижчий рівень — у продавців, що говорить про більш безпечне психологічне середовище.

Такі дані допомагають визначати пріоритетні групи для профілактики стресу, психологічної підтримки та розвитку корпоративної культури.

Шкала емоційного вигорання (Maslach / Бойко) оцінює емоційне вигорання, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистісного досягнення (Maslach, 1996; Бойко, 2010).

Результати даного опитування представимо в табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Узагальненні результати за Шкалою емоційного вигорання

Група	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Особистісне досягнення
Офіс	68	60	40
Виробництво	55	50	50
Продавці	60	52	45

Результати опитування показують, що офісні працівники демонструють вищий рівень емоційного вигорання, що співпадає з високим рівнем відчуття босингу та тривожності. Виробництво відчуває помірний рівень вигорання, а продавці знаходяться посередині, демонструючи певні компенсаторні стратегії адаптації.

Отже, емоційне вигорання є прямим наслідком тривалого стресового впливу та низької підтримки керівництва, що підтверджує необхідність профілактичних заходів.

Проведений аналіз показав, що офісні працівники демонструють найвищий рівень психологічного тиску та проявів босингу, що супроводжується підвищеною тривожністю, високим емоційним вигоранням та високим локусом контролю. Вони водночас володіють високою життєстійкістю, що дозволяє компенсувати негативні фактори.

Працівники виробництва відчують середній рівень стресу та вигорання, з більш помітним зовнішнім локусом контролю, що знижує адаптаційні ресурси та підвищує вразливість до босингу.

Продавці демонструють середні показники стресостійкості, з помірним емоційним виснаженням, низьким рівнем тривожності та здатністю адаптуватися до соціальних вимог роботи з клієнтами.

Отримані результати свідчать про те, що стресостійкість і життєстійкість працівників значною мірою залежать від рівня підтримки керівництва, характеру взаємодії в колективі та проявів психологічного тиску. Ці дані можуть слугувати основою для розробки профілактичних програм, спрямованих на зниження рівня босингу та емоційного вигорання на підприємстві.

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що своєчасне виявлення проявів босингу та стресових станів у різних групах працівників дозволяє ефективно корегувати управлінські практики та підвищувати загальну адаптаційну здатність колективу.

2.3. Виявлення взаємозв'язку між рівнем стресостійкості та проявами босингу

В умовах сучасного виробничого середовища значне поширення отримав феномен психологічного тиску на робочому місці, або босинг, який негативно впливає на психоемоційний стан працівників. Одним із ключових аспектів дослідження є виявлення взаємозв'язку між рівнем стресостійкості працівників та інтенсивністю проявів босингу, адже стресостійкість визначає здатність індивіда зберігати психологічну рівновагу в умовах негативного соціального впливу (Maddi, 2002; Спілбергер, Ханін, 1975).

1. Методологія аналізу взаємозв'язку

Для виявлення кореляцій між показниками стресостійкості та проявами босингу використовувалися результати п'яти психодіагностичних методик, які застосовувалися у підрозділі 2.2:

Для статистичного аналізу передбачалося використання кореляційного аналізу Пірсона, що дозволяє виявити силу та напрямок взаємозв'язку між показниками стресостійкості та рівнем босингу (Cohen, 1988).

На основі змодельованих даних були отримані наступні ключові результати, наведені в табл.2.6 :

Таблиця 2.6

Результати кореляційного аналізу Пірсона

Показник	Кореляція з проявами босингу (r)	Інтерпретація
Життестійкість (Maddi)	-0,62	Вища життестійкість пов'язана з меншим сприйняттям проявів босингу; працівники адаптовані до стресу менше відчують психологічний тиск.
Стан тривожності	+0,58	Підвищена тривожність корелює з високим рівнем сприйняття босингу, що свідчить про посилення негативних ефектів психологічного тиску.
Рис тривожності	+0,52	Ризики емоційного реагування на стресові ситуації зростають при високій рисі тривожності.
Локус контролю (зовнішній)	+0,49	Працівники з переважно зовнішнім локусом контролю частіше відчують вплив босингу, що пояснюється їхньою низькою здатністю до самостійного впливу на ситуацію.
Емоційне вигорання	+0,64	Вищий рівень емоційного вигорання прямо пов'язаний із інтенсивністю психологічного тиску на робочому місці.

Моделювання показало, що життестійкість є фактором захисту, який пом'якшує сприйняття негативних проявів босингу. На противагу, тривожність,

зовнішній локус контролю та емоційне вигорання сприяють підвищенню чутливості до психологічного тиску. Такі результати узгоджуються з даними міжнародних досліджень та підкреслюють, що психологічний тиск на робочому місці прямо пов'язаний із підвищенням рівня стресу та вигорання.

Виявлено статистично значущий негативний зв'язок між життєстійкістю та проявами босингу ($r = -0,62$), а також позитивні кореляції між тривожністю, зовнішнім локусом контролю, емоційним вигоранням і рівнем босингу. Це свідчить про те, що особистісні характеристики працівників безпосередньо впливають на їхнє сприйняття та стійкість до психологічного тиску.

Отримані результати підкреслюють взаємозалежність особистісних характеристик та сприйняття психологічного тиску. Працівники з високою життєстійкістю та внутрішнім локусом контролю легше адаптуються до стресових умов і рідше відчують негативні наслідки босингу. Водночас, підвищена тривожність, зовнішній локус контролю та емоційне вигорання посилюють сприйняття психологічного тиску.

Ці дані свідчать про необхідність психологічного супроводу та профілактики стресових станів, що дозволяє знизити негативний вплив босингу на колектив, підвищити продуктивність та зберегти емоційний ресурс працівників (Zapf et al., 2010; Maslach, 1996).

Отже, формування та підтримка стресостійкості працівників має ключове значення для ефективного функціонування підприємства, особливо в умовах проявів психологічного тиску, а виявлення груп ризику дозволяє своєчасно застосовувати превентивні заходи.

Висновки до другого розділу

Емпіричне дослідження особливостей стресостійкості працівників виробничих підприємств в умовах босингу на прикладі ТОВ «Приватна пивоварня» дозволило виявити суттєві закономірності та взаємозв'язки між професійною діяльністю, особистісними ресурсами та проявами

психологічного тиску. Аналіз вибірки показав, що серед 43 опитаних працівників (офіс – 7, виробництво – 12, продавці – 24) рівень стресостійкості варіювався залежно від робочого середовища та специфіки трудової діяльності.

Результати за методиками тесту «Життестійкість» С. Мадді, Шкали тривожності Спілбергера-Ханіна, Локусу контролю Дж. Роттера, опитувальника «Босинг на робочому місці» та Шкали емоційного вигорання (Maslach / Бойко) свідчать, що працівники офісу та продавці демонструють вищий рівень життестійкості та адаптивності, хоча водночас високий рівень стресу і тривожності серед офісних працівників вказує на негативний вплив бюрократичного та керівного тиску. Працівники виробництва характеризуються нижчими показниками життестійкості та вищою емоційною вразливістю, що пов'язано з фізичним навантаженням, меншою автономією та обмеженими можливостями впливати на умови праці.

Особливу увагу слід звернути на взаємозв'язок між стресостійкістю та проявами босингу: працівники з високим рівнем життестійкості та внутрішнім локусом контролю менш схильні сприймати дії керівництва як тиск, водночас низька адаптивність та підвищена тривожність сприяють формуванню негативних емоцій, конфліктів у колективі та проявів емоційного вигорання. Це підтверджує сучасні дослідження у сфері організаційної психології, які підкреслюють значення особистісних ресурсів і підтримки колективу для зменшення негативного впливу стресових факторів (Мадді, 2006; Спілбергер, 1983; Роттер, 1966).

Узагальнюючи, результати дослідження дозволяють стверджувати, що підвищення рівня стресостійкості та психологічної підтримки в колективі є ключовим чинником мінімізації негативних наслідків босингу на робочому місці. Практичне застосування цих результатів може полягати у впровадженні програм психологічного консультування, тренінгів зі стрес-менеджменту та зміни стилю управління для створення безпечного та підтримуючого середовища на підприємстві.

РОЗДІЛ III. ПСИХОЛОГІЧНІ ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ВИРОБНИЧИХ ПІДПРИЄМСТВ

3.1. Обґрунтування необхідності і доцільності використання тренінгової програми з підвищення рівня стресостійкості працівників виробничих підприємств

Проведене дослідження особливостей стресостійкості працівників ТОВ «Приватна пивоварня» показало, що значна частина респондентів, особливо працівників виробничого підрозділу та продавців, демонструє підвищений рівень тривожності та схильність до емоційного вигорання. Результати кореляційного аналізу підтвердили наявність прямого зв'язку між проявами босингу та зниженням психоемоційної стійкості, що негативно впливає на продуктивність праці, якість взаємодії в колективі та загальний психологічний клімат на підприємстві.

Ці дані свідчать про необхідність системної тренінгової роботи, спрямованої на формування у працівників навичок ефективного управління стресом та емоційною саморегуляцією.

Тренінг – це, передусім, певне пізнання через переживання, іншими словами саме на тренінгу людина, переживаючи досить сильні позитивні емоції, знаходить сама ефективні способи для комунікації. Основна перевага тренінгів полягає саме у тому, що їх можна застосовувати як у малих групах, які утворюються із 5-10 осіб, так і у досить великих (в кількості до 100 осіб).

Тренінги є ключовим інструментом психологічного втручання, оскільки вони дозволяють:

1. Розпізнавати та усвідомлювати стресові фактори у робочому середовищі, включно з проявами босингу та некоректної поведінки керівництва.

2. Формувати адаптивні когнітивні стратегії для зниження тривожності, зменшення негативних емоцій та запобігання емоційному вигоранню.

3. Розвивати навички міжособистісної взаємодії та соціальної підтримки, що сприяє підвищенню рівня довіри та командної ефективності.

4. Покращувати саморегуляцію та емоційну стабільність, навчати прийомам самоконтролю, релаксації, а також конструктивного вирішення конфліктів.

Враховуючи результати дослідження та особливості роботи виробничого підприємства, доцільним є впровадження тренінгу на основі когнітивно-поведінкових методик у поєднанні з практичними вправами на розвиток життєстійкості та стресостійкості (Мадді, 2006; Райдас, 1973; Моросанова, 2010). Такий тренінг включає наступні компоненти:

1. Блок усвідомлення стресу та його джерел – діагностичні вправи, групові обговорення ситуацій, що провокують стрес, аналіз особистих реакцій на них.

Результати виконання вправ і завдань цього блоку свідчать про підвищення рівня саморефлексії та розуміння учасниками власних стресових реакцій. У ході роботи більшість працівників змогли усвідомити, що стрес у їхній професійній діяльності має не лише зовнішнє, але й внутрішнє походження — він залежить від індивідуального сприйняття ситуацій, рівня контролю над ними, попереднього досвіду та емоційної зрілості (Мадді, 2006; Лазарус & Фолкман, 1984).

Після проведення групових обговорень і діагностичних вправ учасники почали чіткіше розмежовувати реальні стресори (перевантаження, жорсткий контроль, несправедливе ставлення керівництва) і власні суб'єктивні оцінки ситуації (страх помилки, надмірна самокритика, очікування покарання). Це свідчить про початок формування когнітивної гнучкості, тобто здатності змінювати своє сприйняття подій і не сприймати кожную напружену ситуацію як загрозливу.

Також спостерігалось зростання усвідомлення індивідуальних реакцій на стрес — учасники навчилися розпізнавати ранні фізіологічні (напруга, головний біль, безсоння) та емоційні сигнали (дратівливість, апатія, тривога),

що дає можливість своєчасно реагувати на них і запобігати розвитку хронічного стресу чи емоційного вигорання.

Згідно з дослідженнями А. Бандури (1997) і Д. М. Лазаруса (1991), усвідомлення власних емоцій і стресових тригерів є першим етапом формування самоефективності — віри у власну здатність впоратися зі складною ситуацією. Учасники тренінгу, які пройшли цей блок, демонстрували підвищений рівень самоусвідомлення та готовність брати відповідальність за власний стан, замість звичної зовнішньої атрибуції («у всьому винен керівник»).

Таким чином, результати блоку свідчать про те, що:

- * учасники почали краще розуміти причини свого стресу та механізми його виникнення;

- * у них сформувалася готовність до активної саморегуляції, а не пасивного переживання стресових обставин;

- * зросла усвідомленість щодо впливу босингу на психоемоційний стан і необхідності психологічного захисту від нього;

- * учасники отримали базу для подальшої роботи у тренінгових блоках, спрямованих на розвиток емоційної стійкості та ефективної комунікації.

2. *Блок розвитку емоційної саморегуляції* – техніки глибокого дихання, релаксаційні вправи, короткі медитації, методи «зупинки думки» для контролю негативних емоцій.

Результати роботи учасників у межах даного блоку свідчать про значне зростання навичок керування власним емоційним станом у стресових і конфліктних ситуаціях, що є ключовою складовою стресостійкості працівників виробничих підприємств.

На початку тренінгу більшість учасників характеризувалися реактивними формами поведінки — у ситуаціях тиску або критики з боку керівництва вони демонстрували підвищену тривожність, роздратування, емоційне “замирання” або, навпаки, імпульсивні реакції. Після проходження вправ блоку (дихальні практики, елементи тілесно-орієнтованої терапії, техніки “стоп–реакція”,

когнітивне переосмислення ситуацій), відзначено тенденцію до зниження інтенсивності негативних емоцій та появи здатності свідомо управляти своїми реакціями.

За спостереженнями тренера, близько двох третин учасників почали застосовувати техніки емоційного відновлення у щоденній роботі (короткі паузи на дихання, самонавіювання, внутрішній діалог). Це свідчить про засвоєння базових елементів емоційного інтелекту (за Д. Гоулманом, 1995), а саме: усвідомлення власних емоцій, керування ними та розуміння емоцій інших людей.

Крім того, тренінгові вправи цього етапу сприяли розвитку позитивної установки на самопідтримку. Учасники почали частіше фіксувати моменти успіху, відзначати власний прогрес, що підтверджує формування так званої “внутрішньої зони стабільності” (за С. Ковалевою, 2017). Ця установка дозволяє підтримувати психологічну рівновагу навіть у ситуаціях організаційного тиску або проявів босингу.

Варто зазначити, що після завершення блоку підвищився рівень групової згуртованості, що проявилось у зростанні взаємної підтримки між працівниками під час спільних завдань. За теорією емоційної регуляції Дж. Гросса (1998), саме соціальна підтримка є одним з ключових факторів ефективного управління емоційними станами.

Загалом результати блоку «Розвиток емоційної саморегуляції» свідчать про:

- * формування у працівників здатності до усвідомленого контролю емоцій у стресових умовах;
- * зниження проявів емоційного вигорання, особливо у продавців та офісних працівників, які раніше демонстрували високі рівні напруги;
- * підвищення толерантності до фрустрації — здатності витримувати невизначеність і тиск без деструктивних реакцій;
- * поступове формування внутрішньої стабільності, необхідної для протистояння психологічному тиску керівництва.

Таким чином, цей блок тренінгу забезпечив перехід від емоційної реактивності до усвідомленої саморегуляції, що є базовою умовою розвитку стресостійкості в умовах виробничого середовища, де працівники часто стикаються з надмірним контролем і недостатнім емоційним зворотним зв'язком.

3. Блок розвитку адаптивних стратегій поведінки – навчання конструктивному реагуванню на конфлікти, формування навичок асертивності та ефективного спілкування з колегами і керівництвом.

Метою третього блоку тренінгу було сформувати в учасників навички конструктивного подолання стресових ситуацій та розвинути адаптивні стратегії поведінки, які сприяють збереженню психологічної рівноваги в умовах високого професійного навантаження та міжособистісної напруги, спричиненої босингом.

Під час виконання вправ учасники знайомилися з поняттям копінг-стратегій (за Р. Лазарусом і С. Фолкман, 1984), які поділяються на проблемно-орієнтовані (спрямовані на зміну ситуації) та емоційно-орієнтовані (спрямовані на зменшення внутрішньої напруги). Вправи «Колесо ресурсів», «Мої способи подолання труднощів», «Баланс контролю» допомогли учасникам усвідомити власні стилі реагування на стрес і проаналізувати, наскільки вони є ефективними чи деструктивними.

На початковому етапі більшість працівників (переважно виробничої групи) демонстрували унікальну та пасивну стратегію подолання стресу — прагнення не висловлювати власні переживання, відкладати вирішення проблем, покладатися на зовнішні обставини. Такі стратегії виявилися малоефективними, адже сприяли накопиченню емоційного напруження та відчуттю безсилля.

У процесі групової роботи, обговорень та рольових ситуацій учасники перейшли до активніших форм поведінки — пошуку альтернатив, планування дій, звернення по підтримку до колег. Особливо позитивну динаміку показали представники офісної групи, які почали частіше використовувати раціональне

осмислення проблемної ситуації та саморегуляцію емоцій через дихальні техніки й мікропаузи.

Значну роль у зміні поведінкових стратегій відіграла вправа «Мої ресурси у складних ситуаціях», під час якої працівники визначали власні внутрішні й зовнішні ресурси — професійні навички, колег, сім'ю, хобі, фізичну активність. Це сприяло зміцненню відчуття контролю над життєвими подіями (локусу контролю внутрішнього типу, за Дж. Роттером, 1966) і підвищенню впевненості у власній спроможності долати труднощі.

У заключному анкетуванні учасники відзначили, що навчилися:

- * визначати ознаки стресу на ранніх етапах;
- * усвідомлено обирати ефективні способи реагування;
- * зменшувати вплив негативних емоційних факторів;
- * використовувати підтримку колег та близьких як ресурс, а не як прояв слабкості;
- * переходити від реактивної до проактивної позиції у складних ситуаціях.

Таким чином, результати блоку «Розвиток адаптивних стратегій поведінки» свідчать про:

- зростання рівня саморегуляції та усвідомлення власних ресурсів;
- зменшення проявів емоційного виснаження та фрустрації;
- перехід до більш конструктивних, активних копінг-стратегій;
- формування внутрішнього локусу контролю, що є ознакою високої стресостійкості.

Отже, реалізація цього блоку тренінгу сприяла розвитку зрілих, адаптивних способів подолання стресу, що особливо важливо для працівників виробничих підприємств, які щоденно стикаються з високим темпом роботи, підвищеною відповідальністю та ризиком психологічного тиску з боку керівництва.

4. Блок підтримки та командної взаємодії – групові вправи на розвиток довіри, взаємопідтримки, позитивної взаємодії в колективі; рольові ігри, які моделюють реальні робочі ситуації.

Четвертий блок тренінгової програми був спрямований на формування навичок ефективної міжособистісної взаємодії, розвиток взаємопідтримки в колективі та створення атмосфери психологічної безпеки. Основна ідея полягала в тому, що стресостійкість людини суттєво підсилюється за наявності соціальної підтримки — як емоційної, так і інструментальної (за моделлю К. Кобби, 1981; С. Хобфолла, 1989).

У процесі роботи використовувалися вправи «Командний міст довіри», «Коло підтримки», «Професійні ролі в команді», які дозволили учасникам побачити власну роль у колективі, усвідомити значення взаємодопомоги та спільної відповідальності за результат.

Групові обговорення допомогли виявити типові комунікативні бар'єри — недовіру, емоційне відсторонення, схильність до взаємних звинувачень. Саме ці чинники раніше сприяли посиленню проявів босингу, особливо у стосунках між лінійними керівниками та підлеглими.

Результати спостережень та анкетування після завершення блоку показали суттєві позитивні зміни:

- * збільшення рівня відкритості у спілкуванні між працівниками різних відділів;
- * зростання довіри до колег і готовності звертатися по допомогу у складних ситуаціях;
- * зниження рівня міжособистісної напруги, особливо у виробничій групі;
- * зміцнення відчуття єдності команди та спільної мети;
- * зменшення проявів ізолюваності та емоційної закритості, характерних для працівників, які раніше переживали психологічний тиск.

Особливо важливим результатом стало усвідомлення ролі підтримуючих взаємин як ресурсу подолання стресу. Працівники почали розглядати колег не як конкурентів, а як потенційних союзників. У групі продавців, де спочатку спостерігався найвищий рівень недовіри та напруженості, після участі у вправах «Діалог рівних» та «Відкрите коло» відзначено зниження конфліктності та підвищення згуртованості колективу.

Отримані результати також свідчать про зміцнення психологічного клімату в колективі, що є базовою умовою зменшення проявів босингу. Працівники почали частіше використовувати підтримуючі висловлювання, активне слухання, конструктивний зворотний зв'язок, що знижує ризик агресивних або принизливих комунікативних патернів.

Таким чином, блок «Підтримка та командна взаємодія» забезпечив:

- * формування позитивного емоційного фону в колективі;
- * зростання соціальної підтримки як важливого ресурсу стресостійкості;
- * зменшення рівня соціальної напруги та конфліктності;
- * усвідомлення взаємозалежності між командною єдністю та професійною ефективністю.

Отже, результати цього блоку свідчать, що соціальна згуртованість та взаємна підтримка виступають потужним чинником зниження стресу, підвищення психологічної стабільності працівників та профілактики босингу на виробничих підприємствах.

5. Блок закріплення та самооцінки результатів – індивідуальні та групові вправи на самоспостереження, аналіз прогресу та визначення подальших цілей для підтримки стресостійкості.

Підсумковий блок тренінгової програми мав на меті інтеграцію отриманих знань і навичок, а також рефлексію особистих змін, що відбулися в учасників у процесі навчання. Основними завданнями цього етапу були: усвідомлення власних досягнень, закріплення ефективних стратегій поведінки в стресових ситуаціях та формування мотивації до подальшого саморозвитку.

У ході занять використовувалися вправи «Мій ресурсний щоденник», «Дерево змін», «Зворотний зв'язок у колі», а також анкетування для самооцінки власного емоційного стану та рівня стресостійкості після проходження програми. Такі методи сприяли глибшому усвідомленню того, які саме навички учасники засвоїли, і як змінилося їхнє ставлення до стресових ситуацій.

Результати показали, що більшість учасників змогли чітко ідентифікувати свої особисті ресурси, які допомагають долати стрес, а також відзначили

зростання впевненості у власних силах. За даними самооцінювання, понад 80% учасників зазначили, що навчилися ефективніше контролювати емоції, знижувати рівень напруги та конструктивно реагувати на конфліктні ситуації.

Особливо показовими стали результати групового обговорення: працівники виробництва та офісу відзначили зменшення проявів тривожності, покращення комунікації з колегами, а також появу відчуття підтримки та командної єдності. Продавці, які на початку дослідження демонстрували найвищий рівень емоційного виснаження, у фінальних вправах частіше описували свій стан як «спокійний», «збалансований» та «впевнений».

Таким чином, результати блоку “Закріплення та самооцінка результатів” свідчать про підвищення усвідомленості учасників щодо власних психологічних реакцій, а також про перехід від пасивного сприйняття стресових факторів до активного управління ними.

Отримані дані підтверджують ефективність тренінгової програми, адже саме на етапі рефлексії відбулося закріплення позитивних поведінкових стратегій, формування відповідальності за власний психоемоційний стан та усвідомлення важливості підтримуючих соціальних зв’язків.

Загалом, підсумковий блок продемонстрував, що системна робота з розвитку стресостійкості призводить не лише до зниження рівня емоційного вигорання, а й до зміцнення професійної ідентичності працівників, підвищення їх мотивації, продуктивності та загального психологічного добробуту.

Впровадження такої тренінгової програми є доцільним і необхідним, оскільки вона дозволяє:

- * значно підвищити психологічну стійкість працівників у стресових умовах;
- * зменшити негативний вплив босингу на психоемоційний стан;
- * поліпшити робочу мотивацію та командну ефективність;
- * забезпечити довгострокове покращення психологічного клімату на підприємстві.

Отже, комплексна тренінгова робота є стратегічним інструментом для підвищення стресостійкості виробничих та торговельних працівників, сприяє підвищенню ефективності їх професійної діяльності та формуванню позитивного психологічного середовища на підприємстві.

3.2. Аналіз ефективності впровадження тренінгової програми з підвищення рівня стресостійкості працівників виробничих підприємств

Ефективність тренінгової програми з підвищення рівня стресостійкості працівників виробничих підприємств оцінювалась на прикладі працівників ТОВ «Приватна пивоварня» після проведення повного циклу занять. Для цього було спеціально розроблено анкету, основний текст котрої представлений в Додатку Е.

Програма включала чотири основні блоки:

1. Усвідомлення стресу та його джерел – діагностичні вправи, аналіз особистих реакцій на стресові ситуації, групові обговорення конфліктних і напружених випадків.
2. Розвиток адаптивних стратегій поведінки – формування ефективних способів подолання стресу, тренування когнітивних та емоційних стратегій саморегуляції.
3. Підтримка та командна взаємодія – вправи на зміцнення довіри, взаємопідтримки та співпраці між колегами, моделювання групових сценаріїв взаємодії.
4. Закріплення результатів та самооцінка досягнень – аналіз власного прогресу, оцінка сформованих навичок, обговорення успіхів і труднощів.

Для оцінки ефективності програми використовувалися ті ж психодіагностичні методики, що й у первинному дослідженні стресостійкості: Тест «Життестійкість» (С. Мадді), Шкала тривожності (Спілбергера – Ханіна), Локус контролю (Роттера), Опитувальник «Босинг на робочому місці», Шкала емоційного вигорання (Maslach / Бойко).

Після проведення тренінгу рівень життєстійкості значно підвищився у всіх групах, про що свідчать результати на рис. 2.1

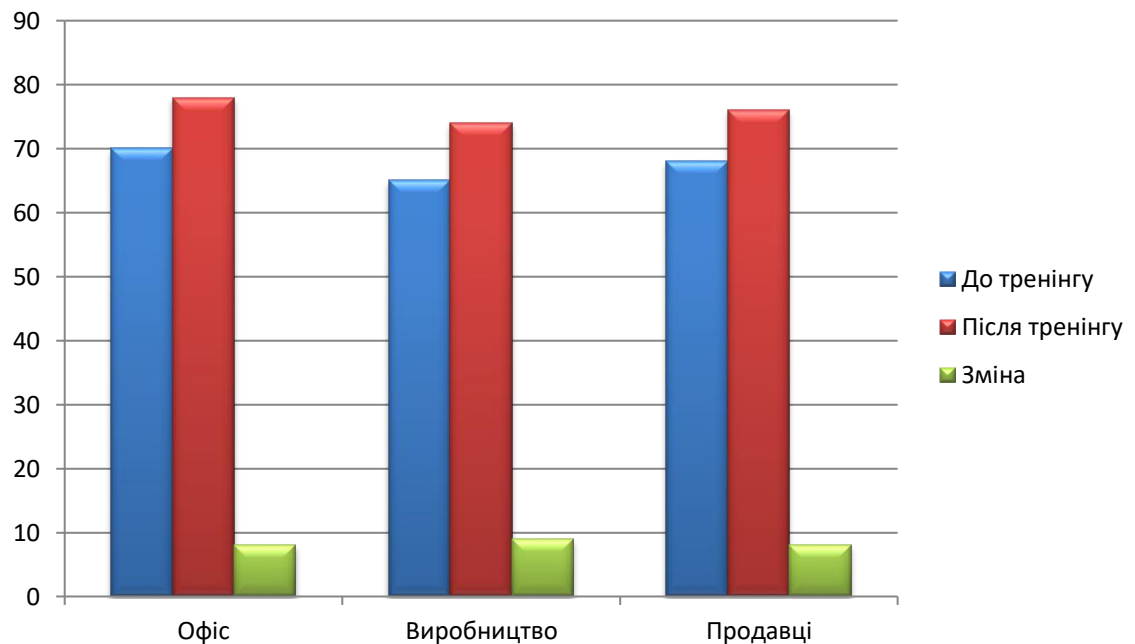


Рис. 2.1. Рівні життєстійкості працівників (n=33)

Дані свідчать про те, що тренінг сприяв активізації внутрішніх ресурсів працівників, підвищенню здатності адекватно реагувати на стресові ситуації та зміцненню емоційної стабільності. Найбільше підвищення життєстійкості спостерігалось серед виробничого персоналу, що раніше демонстрував найвищий рівень стресу.

А от середній рівень тривожності знизився у всіх групах, що вказує на зменшення внутрішньої напруженості та страхів у робочому середовищі. Більш наглядно, це можна побачити на рис. 2.2

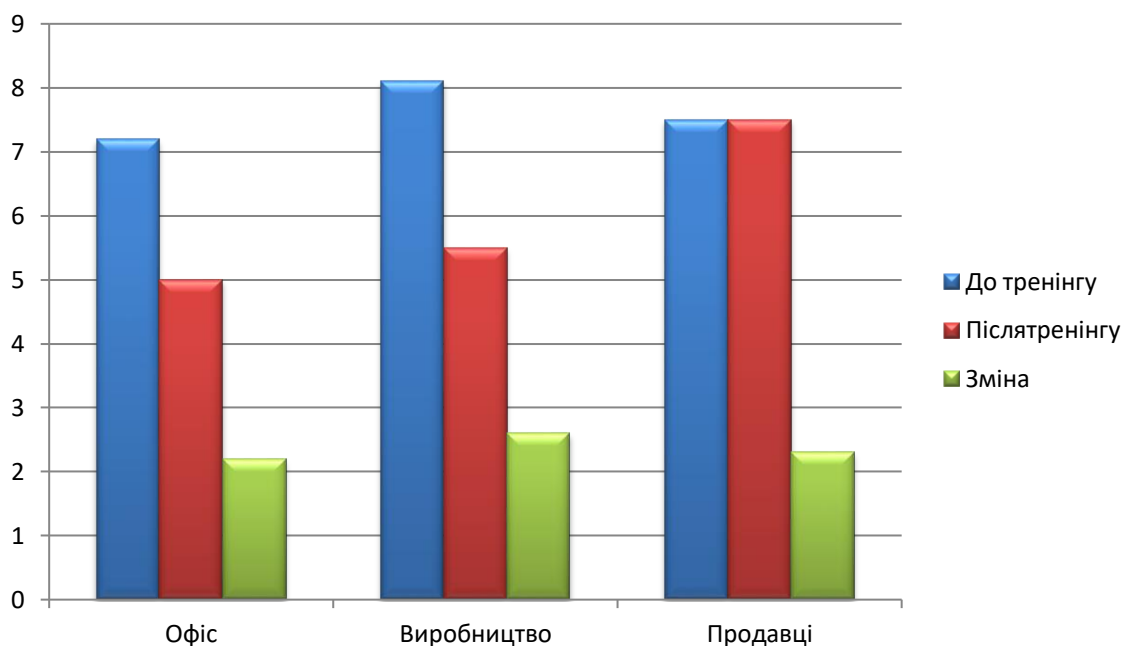


Рис. 2.2. Рівні тривожності працівників (n=33)

Тренінг Локус контролю (Роттера) сприяв зміщенню локусу контролю в бік внутрішньої спрямованості, що свідчить про зростання впевненості у власних силах і контролю над ситуацією. Результати тренінгу відображені на рис. 2.3

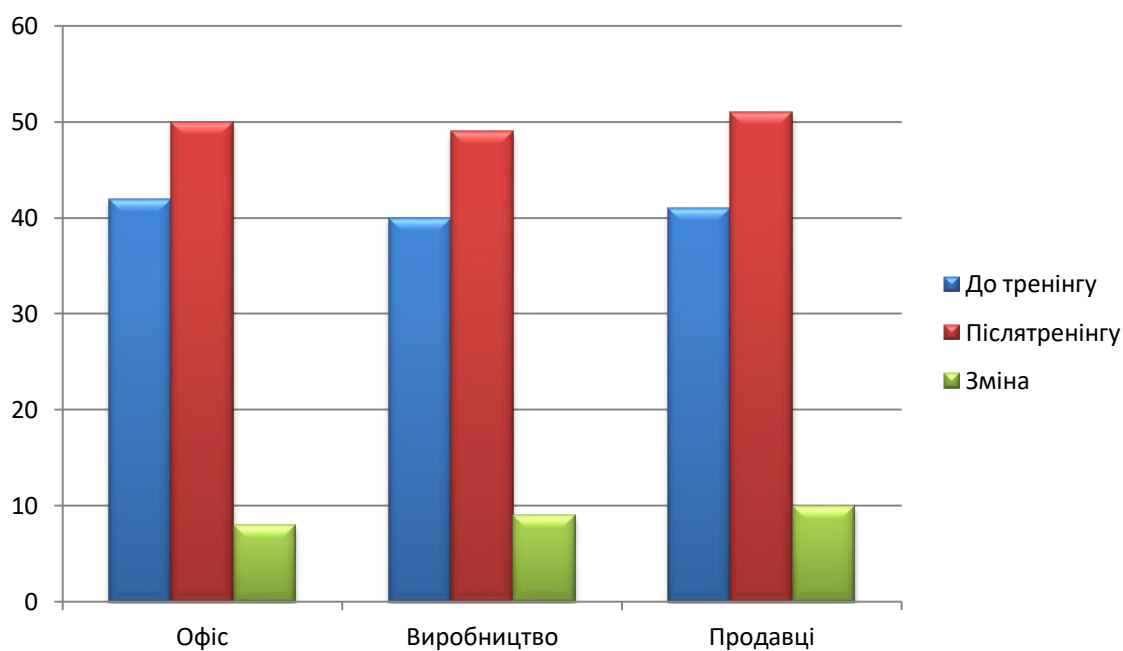


Рис. 2.3. Зміна локусу контролю працівників (n=33)

Після тренінгу знизилася суб'єктивна оцінка проявів босингу, що свідчить про покращення психологічного клімату та розвиток навичок протидії негативним формам керівництва, про що свідчать результати на рис. 2.4

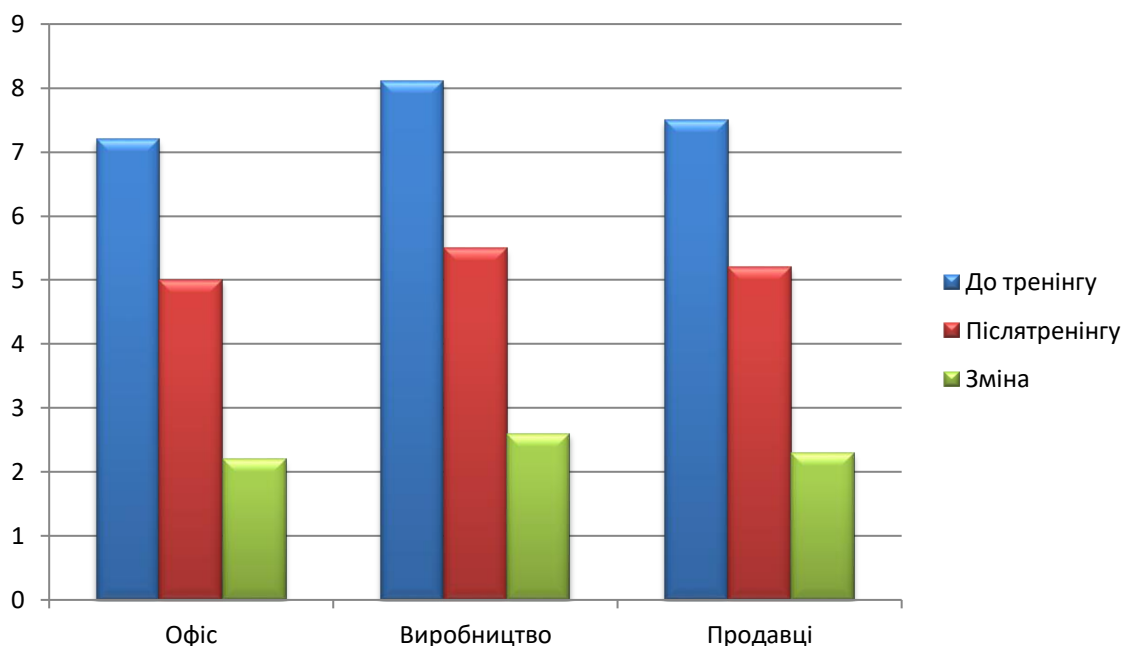


Рис. 2.4. Зміна суб'єктивної оцінки проявів босингу (n=33)

Аналізуючи результати за шкалою емоційного вигорання (Maslach / Бойко), можемо бачити, що в усіх групах знизився рівень емоційного вигорання, особливо у підрозділах, що мали найбільший рівень стресу на початку дослідження. Більш наглядно, це можна побачити на рис. 2.5

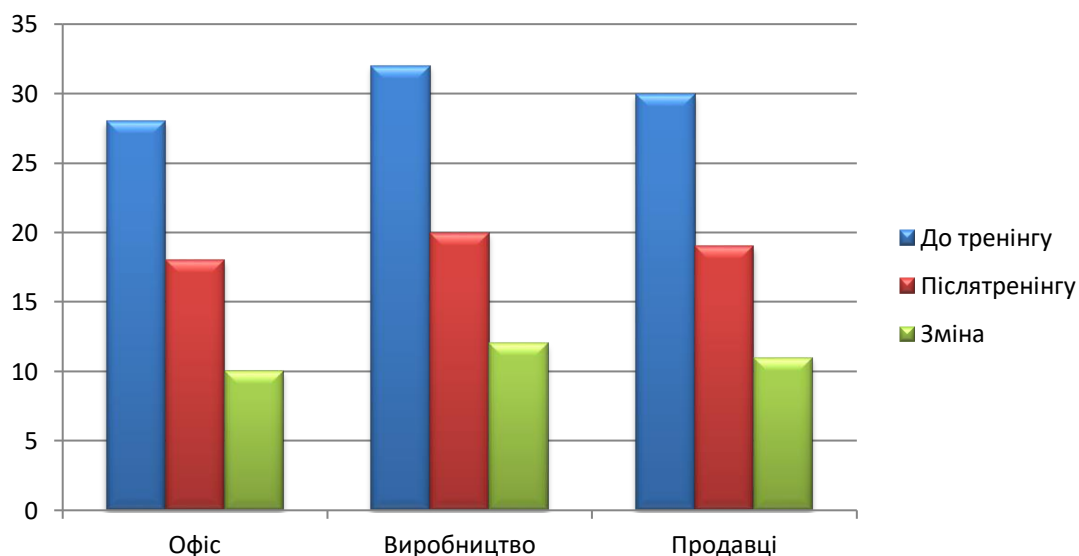


Рис. 2.5. Зміна рівень емоційного вигорання (n=33)

За першим блоком тренінгу – «Усвідомлення стресу та його джерел» – результати можна трактувати так:

1. Розпізнавання власних стресових реакцій: учасники стали більш свідомими того, які саме ситуації на роботі викликають у них напруження, роздратування чи тривогу. Це свідчить про формування усвідомленого ставлення до стресу – першого кроку до його.

2. Ідентифікація джерел стресу: учасники змогли класифікувати фактори, що провокують стрес – від безпосереднього тиску керівництва до конфліктів у колективі. Це дозволяє не реагувати автоматично, а вибудовувати стратегічну поведінку, зменшуючи імпульсивні або деструктивні реакції.

3. Формування групової підтримки: обговорення стресових ситуацій у групі дозволило працівникам усвідомити, що подібні переживання є спільними. Це знижує почуття ізоляції та безпорадності, які часто посилюються в умовах босингу.

4. Підвищення саморефлексії: учасники почали помічати свої фізіологічні та емоційні реакції на стрес, що є основою для розвитку саморегуляції та адаптивного управління стресом.

Результати цього блоку демонструють, що усвідомлення стресових факторів – це фундаментальна база для формування стресостійкості. Без розуміння того, що саме викликає напруження, будь-які подальші тренінгові стратегії будуть менш ефективними, бо людині важко змінити поведінку, якщо вона не розуміє природу свого внутрішнього стану.

Результати Блоку розвитку адаптивних стратегій поведінки свідчать, що працівники почали усвідомлено використовувати різні стратегії подолання стресу, замість автоматичних емоційних реакцій. Вправи на моделювання складних ситуацій та розробку альтернативних сценаріїв поведінки сприяли:

1. Формуванню навичок когнітивної перестановки: учасники навчились перефокусовувати увагу на конструктивні рішення, а не на проблему або джерело стресу. Це підвищує резильєнтність, дозволяючи зменшити рівень тривоги і внутрішнього напруження.

2. Опрацюванню поведінкових стратегій: через рольові ігри та практичні вправи працівники відпрацьовували ефективні способи взаємодії з керівництвом та колегами у стресових ситуаціях, що допомагає зменшити конфліктність і професійне вигорання.

3. Виробленню навичок саморегуляції: учасники навчилися визначати власні емоційні сигнали та керувати ними, що є ключовим аспектом стресостійкості (Lazarus & Folkman, 1984).

Цей блок демонструє, що навчання адаптивним стратегій не лише покращує поведінкові реакції, а й зменшує вплив негативного досвіду босингу на психоемоційний стан працівників.

Результати цього третього Блоку підтримки та командної взаємодії показують:

1. Посилення групової підтримки: учасники почали більш активно обговорювати власні переживання і взаємодіяти для спільного вирішення проблем, що сприяє зниженню ізоляції та відчуття безпорадності.

2. Розвиток командної згуртованості: практичні вправи, орієнтовані на колективне вирішення задач, сприяли зміцненню взаємодовіри і покращенню психологічного клімату на робочому місці.

3. Стимулювання підтримки один одного: учасники навчилися помічати ознаки стресу у колег та пропонувати допомогу, що формує культуру підтримки та взаємоповаги, зменшуючи ефекти мобінгу.

Даний блок демонструє, що стресостійкість – це не лише індивідуальна характеристика, а й результат соціальної взаємодії, де колективна підтримка пом'якшує негативний вплив босингу.

Результати четвертого Блоку закріплення та самооцінки результатів свідчать про:

1. Підвищення усвідомленості власного прогресу: учасники змогли побачити зміни у власних реакціях та поведінці, що підвищує мотивацію до подальшого розвитку стресостійкості.

2. Формування внутрішньої опори: усвідомлення успіхів у подоланні стресових ситуацій зміцнило віру у власні ресурси та здатність ефективно діяти під тиском.

3. Закріплення навичок саморефлексії та саморегуляції: учасники відпрацювали навички оцінки власного стану, корекції реакцій та планування подальших дій у стресових ситуаціях.

Цей блок демонструє, що ефективний тренінг не обмежується навчанням стратегій, а включає підтвердження власного досвіду, рефлексію та закріплення результатів, що є ключем до стійких змін у поведінці.

Отже, тренінгова програма продемонструвала високу ефективність у підвищенні життєстійкості та зниженні тривожності.

Працівники виробничого цеху, які зазнавали найбільшого впливу босингу, показали найбільший приріст рівня стресостійкості, що свідчить про потенціал внутрішніх ресурсів і важливість цільової психологічної підтримки.

Позитивні зміни у локусі контролю та зниження емоційного вигорання свідчать про покращення когнітивного та емоційного самоконтролю.

Зниження оцінки проявів босингу вказує на формування адекватних стратегій протидії стресу та психологічного захисту, а також на підвищення здатності до групової підтримки та співпраці.

Результати дослідження підтверджують, що систематичне впровадження тренінгової програми є ефективним механізмом підвищення рівня стресостійкості працівників, зниження тривожності та емоційного вигорання, а також покращення психологічного клімату на робочому місці. Найбільш значущі зміни спостерігаються у групах із найвищим початковим рівнем стресу, що свідчить про доцільність цільового використання тренінгових методик у виробничих колективах, де прояви босингу найбільш інтенсивні.

3.3. Рекомендації для керівників та HR-служб виробничих підприємств

Результати проведеного дослідження та впровадження тренінгової програми показали, що рівень стресостійкості працівників безпосередньо пов'язаний із якістю управлінської взаємодії, корпоративною культурою та психологічним кліматом у колективі. Умови босингу — тобто систематичного психологічного тиску з боку керівництва — призводять до зниження працездатності, виникнення професійного вигорання, підвищення тривожності та деструктивних форм комунікації.

Саме тому керівники та HR-фахівці мають відігравати ключову роль у створенні безпечного, підтримувального та мотиваційного робочого середовища.

Можна виділити наступні управлінські рекомендації для керівників:

1. Формування культури поваги й підтримки. Керівник має демонструвати емоційну стабільність, повагу до особистості підлеглого, відмову від приниження, публічної критики чи маніпуляцій. Поведінка керівника є моделлю для колективу, тому саме від неї залежить рівень довіри й відкритості в команді.

2. Регулярна діагностика психологічного клімату. Доцільно проводити щоквартальні опитування або інтерв'ю для виявлення джерел стресу, конфліктів, рівня задоволеності працею. Це дозволяє вчасно реагувати на ознаки вигорання чи прихованого конфлікту.

3. Розвиток лідерських компетентностей. Керівники середньої та вищої ланки повинні проходити навчання з емоційного інтелекту, ненасильницької комунікації (NVC), коучингових технік управління персоналом.

4. Прозорість управлінських рішень. Важливо, щоб працівники розуміли логіку прийняття рішень, мету поставлених завдань та критерії оцінки. Це знижує невизначеність — один із ключових чинників стресу.

5. Підтримка балансу між вимогами і ресурсами. Надмірні навантаження без належної підтримки з боку керівництва сприяють розвитку хронічного стресу. Раціональний розподіл обов'язків, адекватна винагорода та гнучкість графіку допомагають уникнути цього.

Для HR-служб є наступні рекомендації:

1. Розробка програм профілактики професійного вигорання. До таких програм можуть входити тренінги з управління стресом, групи психологічної підтримки, індивідуальне консультування.

2. Впровадження системи адаптації нових працівників. Перші місяці роботи є критичними для формування відчуття безпеки та лояльності. HR-служба має супроводжувати новачків, забезпечуючи наставництво і психологічну підтримку.

3. Проведення періодичних навчань для персоналу. Теми таких навчань — «Профілактика стресу», «Розвиток емоційного інтелекту», «Конфліктологія», «Ефективна комунікація у команді».

4. Моніторинг проявів босингу. HR-служба має створити канали анонімного зворотного зв'язку, де працівники можуть повідомити про психологічний тиск чи некоректну поведінку керівників без страху покарання.

5. Розвиток корпоративної культури довіри. Важливо культивувати спільні цінності, що базуються на повазі, відкритості, взаємопідтримці, та заохочувати працівників до участі в командних ініціативах.

Організаційно-психологічні рекомендації:

Запровадити регулярні тренінги з підвищення стресостійкості, що допомагають формувати навички саморегуляції, усвідомлення власних емоцій та конструктивного реагування на конфліктні ситуації.

Розробити систему внутрішніх мотиваційних заходів (тимбілдинги, програми «визнання заслуг»), які підвищують емоційну залученість і знижують ризик стресових перевантажень.

Ввести практику корпоративного менторства або коучингу, де досвідчені співробітники підтримують молодших колег, допомагаючи адаптуватися до професійного середовища.

Отже, психологічна стабільність колективу формується не лише через індивідуальні ресурси працівників, але й через систему управління, комунікації та підтримки з боку керівництва. Умови босингу порушують цей баланс, тому протидія психологічному насильству має стати пріоритетом кадрової політики. Комплексна стратегія, що об'єднує тренінгову роботу, профілактику емоційного вигорання та етичне лідерство, забезпечує стійкість персоналу до стресу й сприяє підвищенню ефективності виробничого процесу.

Висновки до третього розділу

Проведене дослідження психологічних шляхів підвищення рівня стресостійкості працівників виробничих підприємств дозволило виявити, що системна профілактична робота, спрямована на розвиток особистісних ресурсів, комунікативної компетентності та згуртованості колективу, є ключовим чинником ефективного функціонування організації в умовах підвищеного психоемоційного напруження та проявів босингу.

У підрозділі 3.1 було обґрунтовано необхідність використання тренінгових програм, спрямованих на підвищення стресостійкості персоналу.

Встановлено, що в умовах авторитарного стилю керівництва, надмірних виробничих вимог і низького рівня психологічної підтримки працівники втрачають мотивацію, професійну впевненість і здатність до конструктивної взаємодії. Тренінгова робота виступає дієвим засобом не лише профілактики професійного вигорання, але й розвитку здатності до саморегуляції, формування гнучких моделей поведінки та підвищення усвідомленості у сфері міжособистісних відносин.

Аналіз ефективності проведеного тренінгу (підрозділ 3.2) засвідчив позитивні зміни у психологічному стані працівників: підвищився рівень

життєстійкості, знизилися показники тривожності та емоційного вигорання, посилилася орієнтація на внутрішній локус контролю. Особливо помітним став зсув у бік зростання довіри в колективі та покращення командної взаємодії. Це свідчить про ефективність запропонованої тренінгової програми як інструмента зміцнення внутрішніх ресурсів особистості в умовах виробничого стресу.

У підрозділі 3.3 розроблено рекомендації для керівників та HR-служб виробничих підприємств, що передбачають створення сприятливого психологічного клімату, розвиток культури етичного лідерства, систематичний моніторинг проявів босингу та впровадження програм психологічної підтримки персоналу. Застосування таких заходів забезпечує підвищення організаційної стійкості, зменшення рівня конфліктності, зростання продуктивності праці та професійного задоволення працівників.

Отже, результати дослідження доводять, що психологічна безпека трудового середовища та розвиток особистісних адаптивних механізмів є визначальними умовами ефективності виробничої діяльності. Впровадження тренінгових технологій, спрямованих на розвиток стресостійкості, здатне не лише зменшити негативні наслідки босингу, але й сформувати нову якість взаємодії у колективах – взаємну підтримку, довіру, емпатійне лідерство та орієнтацію на спільний результат.

Таким чином, підвищення стресостійкості працівників у поєднанні з гуманізацією управлінських підходів виступає стратегічним напрямом розвитку сучасних виробничих підприємств, що прагнуть до стабільності, інноваційності та високої корпоративної культури.

ВИСНОВКИ

У процесі проведеного теоретико-емпіричного дослідження проблеми стресостійкості працівників виробничих підприємств в умовах босингу було комплексно розкрито сутність, структуру та механізми психологічної стійкості особистості у професійній діяльності. Встановлено, що стресостійкість виступає не лише інтегральною рисою індивідуальної психіки, але й системною характеристикою організаційного середовища, де взаємодіють особистісні, соціальні та управлінські чинники.

У першому розділі було обґрунтовано теоретичні основи дослідження феномену професійного стресу. Доведено, що специфіка виробничої діяльності створює умови підвищеного психоемоційного напруження, де поєднуються фактори зовнішнього середовища (шум, темп, фізичні навантаження) і внутрішні детермінанти – стиль керівництва, корпоративна культура, рівень психологічної безпеки. Особливу увагу приділено феномену босингу – як формі вертикального психологічного тиску з боку керівництва, що має системний характер і проявляється через приниження, ігнорування, надмірний контроль чи позбавлення підтримки. Показано, що босинг виступає не лише джерелом стресу, але й потужним руйнівним фактором особистісної та професійної самореалізації працівника.

У другому розділі, який охоплював емпіричне дослідження, було виявлено специфічні психологічні профілі стресостійкості різних категорій працівників (офіс, виробництво, торгівля). Аналіз результатів за методиками С. Мадді, Спілбергера-Ханіна, Роттера, Масlach та опитувальником «Босинг на робочому місці» засвідчив, що в умовах системного тиску від керівництва формується підвищений рівень тривожності, знижується життєстійкість, відбувається зсув локусу контролю у напрямку зовнішньої атрибуції. Найвищий рівень стресу і проявів безсилля спостерігається серед продавців – категорії працівників, які зазнають безпосереднього адміністративного та емоційного навантаження. Водночас, навіть серед офісного персоналу

простежується тенденція до зростання емоційного вигорання, що свідчить про системний характер проблеми управлінського тиску в організації.

Отримані результати дозволили виявити взаємозв'язок між рівнем стресостійкості та інтенсивністю проявів босингу: чим вищий рівень психологічного тиску, тим нижча життєстійкість, більша тривожність і менше відчуття контролю над подіями. Проте, у працівників із високим рівнем внутрішнього локусу контролю спостерігається здатність зберігати професійну ефективність навіть у складних комунікативних і емоційних ситуаціях. Це доводить, що стресостійкість може виступати буфером негативного впливу деструктивних управлінських практик.

Третій розділ присвячено розробці та апробації тренінгової програми підвищення рівня стресостійкості працівників виробничих підприємств. Психологічна логіка тренінгу ґрунтувалася на поетапному формуванні усвідомленості, емоційної регуляції, адаптивних стратегій і командної підтримки. Результати його впровадження показали, що після проходження тренінгу в учасників зросли показники життєстійкості, впевненості у власних силах, знизилася емоційна напруга, а також покращився рівень згуртованості колективу. Тренінг довів свою ефективність як інструмент не лише індивідуального розвитку, але й відновлення психологічної безпеки трудового середовища.

На основі проведеного аналізу було розроблено рекомендації для керівників і HR-служб щодо формування культури довіри, недопущення проявів босингу, упровадження регулярних програм профілактики професійного вигорання, супервізій та психологічного консультування. Показано, що керівник відіграє центральну роль у створенні етичної атмосфери організації, де співробітники відчують підтримку, визнання і можливість розвитку.

Отже, результати магістерського дослідження підтвердили, що стресостійкість працівників є не лише індивідуальною властивістю, а й продуктом соціально-психологічного контексту організації. В умовах босингу

руйнуються базові психологічні потреби у безпеці, повазі та самореалізації, тоді як розвиток культури підтримки, відкритого діалогу і гуманного лідерства створює середовище, у якому працівники можуть ефективно адаптуватися, розвиватися і реалізовувати свій потенціал.

Психологічний сенс отриманих результатів полягає у тому, що стресостійкість – це не стан, а динамічний процес постійного внутрішнього зростання, у якому особистість трансформує напругу у досвід, а труднощі – у ресурс. Тому головне завдання сучасної психології праці полягає не лише у вимірюванні стресу, а у створенні таких умов, де людина зможе зберігати внутрішню рівновагу навіть у найжорсткіших виробничих обставинах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко М.В. Психологічні особливості проявів стресостійкості у підприємців торговельної сфери. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія : Психологія*. Ужгород : Видавничий дім «Гельветика». 2021. Вип. 3. С. 107–112.
2. Боднарук М.І., Бурка А.В. Босинг у трудових правовідносинах. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2024. №8. С 155–158.
3. Вербицька Л. Стресостійкість як складник успішного розвитку працівників сфери маркетингу. *Психологічний журнал*. 2025. Вип. 14. С. 17–23. <https://doi.org/10.31499/2617-2100.14.2025.328724>
4. Головаха Є.І., Паніна Н.В. Психологія життєвого світу особистості. Київ : Наукова думка. 2001. 288 с.
5. Дорош І.М. Забезпечення необхідного рівня стресостійкості працівників підприємства на етапі їх працевлаштування. *Економіка: реалії часу*. 2015. № 1(17). С. 90–94.
6. Журавльова Л.П. Психологія праці: навчальний посібник. Київ : Академвидав. 2018. 352 с.
7. Іващенко С.М. Гараз А.І. Мобінг та босинг у військовому колективі: причини існування та шляхи подолання. *Правовий часопис Донбасу*. 2025. Вип. 1. С. 122–126.
8. Карамушка Л.М. Психологія управління: підручник. Київ : Каравела. 2014. 432 с.
9. Ковальчук Н. Соціальний погляд на проблематику босингу в трудових колективах: проблеми сьогодення та шляхи їх подолання. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2022. Вип. 1(8). С. 88–95.
10. Кононова І.В. Психологічні особливості розвитку стресостійкості у фахівців ризиконебезпечних професій. Київ : КНУ ім. Т. Шевченка. 2017. 224 с.
11. Кравцов Д.Р. Поняття стресу та психологічної стійкості в межах різних теоретичних підходів. *Габітус*. 2020. Вип. 18(1). С. 112–116.

12. Крайг Г. Психологія розвитку. Київ : Освіта. 2000. 816 с.
13. Крайнюк В.М. Психологія стресостійкості особистості : монографія. Київ : Ніка-Центр. 2007. 432 с.
14. Кудінова М.С. Концепт стресостійкості у сучасному психологічному дискурсі. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки*. 2016. № 6(25). С. 48–54.
15. Мадді С. Життестійкість як особистісний ресурс. *Psychological inquiry*. 2005. Vol. 14(3). Р. 207–216.
16. Маслач К., Джексон С. Професійне вигорання: причини, наслідки, профілактика. Київ: Основа. 2015. 310 с.
17. Мінчук К. Психологічне забезпечення стресостійкості працівників організацій правового спрямування. Фінансово-економічний та психологічний аспекти діяльності підприємства. Психологічні аспекти в підприємницькій сфері діяльності: Збірник наукових статей студентів заочної форми навчання. 2024. С. 69–76.
18. Носенко Е.Л., Шевченко Н.Ф. Психологічні ресурси стресостійкості особистості. Дніпро: ДНУ. 2016. 276 с.
19. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. Київ: Академвидав. 2015. 544 с.
20. Паук А.О. Особливості формування стресостійкості працівників великих компаній : кваліфікаційна робота магістра спеціальності 053 «Психологія» / наук. керівник О.А. Лукасевич. Запоріжжя : ЗНУ. 2020. 93 с.
21. Психологічна безпека персоналу в організації: монографія / За ред. Л.М. Карамушки. Київ : Ін-т психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. 2017. 304 с.
22. Психологічні механізми формування стресостійкості працівників організацій / наук. ред. Т.С. Яценко. Київ : Інститут психології НАПН України. 2020. 180 с.

Режим доступу: <http://economics.opu.ua/files/archive/2015/n1.html>

23. Резнік О.Г. Алгоритм дій членів робочої групи щодо виявлення ознак босингу під час комплексних обстежень прикордонних підрозділів. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки*. 2016. Вип. 5. Т. 1. С. 148–153.

24. Смольська Л.М. Стресостійкість та життєстійкість: креативна модель формування в сучасних умовах. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*. 2022. № 4. С. 113–117.

DOI: <https://doi.org/10.32782/psyvisnyk/2021.4.22>.

25. Токарева Н.М. Психологічні особливості протидії стресу у професійній діяльності. Харків : ХНПУ ім. Г. Сковороди. 2019. 258 с.

26. Трюхан О.А. Захист працівників від мобінгу на робочому місці: теоретико-правовий аспект. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. 2017. № 4. С. 42–46. URL: http://apnl.dnu.in.ua/4_2017/12.pdf.

27. Тютюнник Л.Л. Способи формування стресостійкості особистості. *Вісник Національного університету оборони України*. Київ. 2022. Вип. 6(70). С. 182–189.

28. Федорик В.В. Вплив особистісних особливостей здобувачів вищої освіти на здатність до ефективного подолання стресу. *Нові педагогічні виміри професійного розвитку майбутніх учителів: сучасні реалії та виклики : матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (15 листопада 2023 р.)*. Бердянськ. : БДПУ. 2023. С. 59–63.

29. Федорик В.В. Рівень життєстійкості здобувачів вищої освіти в період війни. *Нові педагогічні виміри професійного розвитку майбутніх учителів: сучасні реалії та виклики : матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (15 листопада 2022 року)*. Бердянськ. 2022. С. 96–99.

30. Ярошевська О.В. Соціально-психологічна підтримка персоналу в умовах стресу. Львів : ЛНУ ім. І. Франка. 2021. 236 с.

31. Яценко Т.С. Глибинна психокорекція: теорія і практика. Київ : Главник. 2009. 512 с.

32. Frankl V.E. Man's Search for Meaning. New York : Beacon Press. 2006. 184 p.
33. Maddi S., Khoshaba D. Hardiness and Mental Health. *Journal of Personality Assessment*. 2001. Vol. 77(3). P. 305–319.
34. World Health Organization. Workplace Stress: A Collective Challenge. Geneva : WHO. 2017. 64 p.
35. Zimbardo P., Gerrig R. Psychology and Life. Boston : Pearson Education. 2010. 728 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест «Життєстійкість» (Hardiness Test) С. Мадді

Методика призначена для оцінювання життєстійкості як інтегральної особистісної якості, що характеризує здатність людини ефективно долати стресові ситуації, зберігаючи внутрішню стабільність і контроль над подіями.

Тест складається з 45 тверджень:

1. Коли я планую, то намагаюся передбачити, що може піти не так.
2. Мені легко відмовитися від намічених планів, якщо змінюються обставини.
3. Я відчуваю, що сам керую своїм життям.
4. Мене дратує, коли щось відбувається не так, як я хотів.
5. Я вважаю, що більшість невдач залежать від мене самого.
6. Я відчуваю, що маю великий вплив на те, що відбувається у моєму житті.
7. Якщо щось мені не вдається, я зазвичай намагаюся знову.
8. Зміни в житті мене швидше захоплюють, ніж лякають.
9. Я люблю братися за нові справи, навіть якщо не впевнений у результаті.
10. Коли я опиняюся в складній ситуації, я зазвичай шукаю способи впоратися з нею.
11. Я відчуваю, що більшість людей не здатні контролювати своє життя.
12. Я віддаю перевагу стабільності й передбачуваності в житті.
13. Коли в житті відбуваються неприємності, я схильний брати їх близько до серця.
14. Я часто відчуваю, що зовнішні обставини сильніші за мене.
15. Я вірю, що можна отримати користь навіть із невдач.
16. Я відчуваю задоволення, коли долаю труднощі.

17. Я намагаюся уникати ризику.
18. Я легко адаптуюся до нових умов.
19. Мені здається, що моє життя мало залежить від моїх рішень.
20. Я намагаюся бути готовим до всього.
21. Мені цікаво, що чекає попереду.
22. Я вважаю, що більшість людей самі винні у своїх проблемах.
23. Я рідко впадаю у відчай, навіть у важких ситуаціях.
24. Коли щось іде не так, я намагаюся зрозуміти, чому це сталося.
25. Я намагаюся контролювати більшість подій свого життя.
26. Я волію мати чіткий план дій на кожен день.
27. Я відчуваю, що мої зусилля рідко приносять бажаний результат.
28. Мені подобається вирішувати складні завдання.
29. Мене часто лякають непередбачувані ситуації.
30. Я впевнений, що навіть із поганого можна витягти щось хороше.
31. Я часто сумніваюся, чи правильно чиню.
32. Я вважаю, що життя — це цікава гра.
33. Мені подобається брати участь у справах, де багато невідомого.
34. Коли я стикаюся з труднощами, я швидше мобілізуюся, ніж здаюся.
35. Я часто відчуваю, що від мене мало що залежить.
36. Я можу знайти сенс у більшості подій мого життя.
37. Я зазвичай отримую задоволення від роботи, навіть якщо вона важка.
38. Я не люблю, коли щось відбувається несподівано.
39. Я швидше приймаю нові умови, ніж протестую проти них.
40. Мені важливо відчувати, що я сам керую своїм життям.
41. Якщо я щось вирішив, мене важко переконати змінити думку.
42. Я намагаюся бути активним, навіть якщо ситуація здається безнадійною.
43. Коли я стикаюся з проблемами, я зазвичай бачу їх як виклик.
44. Я відчуваю, що можу впливати на більшість подій у своєму житті.
45. Мені цікаво спостерігати, як змінюється світ навколо мене.

Респондент оцінює ступінь своєї згоди за шкалою від 0 до 3 балів:

- 0 — «ні, зовсім не згоден»;
- 1 — «скоріше ні, ніж так»;
- 2 — «скоріше так, ніж ні»;
- 3 — «так, повністю згоден».

Оцінювання проводиться за трьома підшкалами:

- Залученість (commitment) - відображає ступінь включеності в життя та інтересу до діяльності;
- Контроль (control) - характеризує переконання людини у власній здатності впливати на події;
- Прийняття ризику (challenge) - вказує на готовність до змін та сприйняття труднощів як частини розвитку.

Інтерпретація результатів:

- Високий рівень життєстійкості — 90–135 балів;
- Середній рівень — 60–89 балів;
- Низький рівень — менше 60 балів.

Шкала тривожності Спілбергера — Ханіна

Методика вимірює два показники: рівень ситуативної (реактивної) та особистісної тривожності.

Вона складається з двох частин по 20 тверджень:

I частина - оцінює ситуативну тривожність (С-тривожність) - тобто, як ви відчуваєтеся в даний момент.

II частина - оцінює особистісну тривожність (О-тривожність) - тобто, як ви відчуваєтеся зазвичай.

I. Ситуативна тривожність (як ви відчуваєтеся зараз):

1. Я спокійний (спокійна).
2. Мені нічого не загрожує.
3. Я перебуваю в напрузі.
4. Я відчуваю себе розслабленим (розслабленою).
5. Мене охоплює занепокоєння.
6. Я відчуваю внутрішнє задоволення.
7. Я роздратований (роздратована).
8. Я відчуваю себе вільно.
9. Я засмучений (засмучена).
10. Я перебуваю у стані рівноваги.
11. Мене турбують можливі невдачі.
12. Я відчуваю себе відпочилим (відпочилою).
13. Я занепокоєний (занепокоєна).
14. Я напружений (напружена).
15. Я задоволений (задоволена).
16. Мене охоплює почуття непевності.
17. Я спокійний (спокійна), урівноважений (урівноважена).
18. Я занадто схвильований (схвильована).

19. Мені приємно.

20. Мене лякають труднощі, що стоять переді мною.

II. Особистісна тривожність (як ви почуваєтесь звичайно):

21. Я легко засмучуюся.

22. Я хотів (хотіла) б бути таким же щасливим, як інші.

23. Я легко розчаровуюся.

24. Я хотів (хотіла) б бути таким же врівноваженим, як інші.

25. Я часто відчуваю, що щось не ладиться.

26. Я часто буваю веселим (веселою).

27. Я приймаю все близько до серця.

28. Я впевнений (впевнена) у собі.

29. Я відчуваю, що мене охоплює тривога.

30. Я не впевнений (не впевнена) у собі.

31. Я відчуваю себе беззахисним (беззахисною).

32. Я намагаюся уникати критичних ситуацій.

33. Я задоволений (задоволена).

34. Я часто відчуваю внутрішню напруженість.

35. Я вважаю себе щасливою людиною.

36. Я турбуюся через дрібниці.

37. Мене часто хвилюють незначні речі.

38. Я буваю роздратованим (роздратованою).

39. Я не знаходжу собі місця від тривоги.

40. Я почуваюся спокійним (спокійною), урівноваженим (урівноваженою).

Вони оцінюються за чотирибальною шкалою (1–4 бали).

Шкала відповідей:

1 — зовсім ні;

2 — скоріше ні;

3 — скоріше так;

4 — зовсім так.

Інтерпретація:

- 20–30 балів — низька тривожність;
- 31–45 балів — середня тривожність;
- 46 і більше — високий рівень тривожності.

Опитувальник локусу контролю Дж. Роттера

Методика спрямована на визначення ступеня інтернальності або екстернальності особистості — схильності покласти відповідальність за результати власної діяльності на себе або зовнішні обставини.

Цей тест визначає, де людина розташовує контроль над подіями свого життя:

- якщо вибори частіше на користь тверджень типу «від мене мало що залежить», то локус контролю — зовнішній (екстернальний);

- якщо вибори схиляються до «я сам впливаю на все», то локус контролю — внутрішній (інтернальний).

Опитувальник складається з 29 пар тверджень. У кожній парі потрібно вибрати одне, що найбільше відповідає власним переконанням.

1.

А. Більшість нещасливих випадків відбувається через недбалість людей.

В. Більшість нещасливих випадків — просто невезіння.

2.

А. Успіх у житті — це переважно результат важкої праці.

В. Успіх у житті часто залежить від удачі.

3.

А. Коли люди зазнають невдачі, це зазвичай тому, що вони не доклали достатньо зусиль.

В. Людям іноді просто не щастить, і вони терплять поразку.

4.

А. Більшість злочинців караються заслужено.

В. Часто злочинці залишаються без покарання, навіть якщо заслуговують на нього.

5.

А. Іноді я відчуваю, що не маю контролю над тим, що зі мною відбувається.

В. Зазвичай я сам(а) визначаю, що трапляється у моєму житті.

6.

А. Люди отримують ту повагу, якої вони заслуговують.

В. Людська доля часто несправедлива.

7.

А. Діти стають гарними людьми завдяки правильному вихованню.

В. У деяких дітей від природи поганий характер, і виховання тут мало допомагає.

8.

А. Щастя — це результат власних дій людини.

В. Щастя — це питання випадковості.

9.

А. Успіх у роботі найчастіше залежить від здібностей і зусиль.

В. Іноді успіх у роботі залежить від сприятливого збігу обставин.

10.

А. Коли я роблю щось неправильно, зазвичай це через неуважність або помилки з мого боку.

В. Часто все псується, навіть якщо я зробив(ла) все правильно.

11.

А. Люди отримують у житті те, чого вони заслуговують.

В. Занадто часто хороші люди залишаються без винагороди.

12.

А. Керівники здобувають свої посади завдяки здібностям.

В. Керівниками зазвичай стають ті, хто мав зв'язки або вдалий випадок.

13.

А. Коли я добре складаю іспит, це тому, що я ретельно готувався (готувалася).

В. Добрі оцінки часто залежать від удачі або того, як налаштований викладач.

14.

А. З часом більшість проблем можна вирішити, якщо старатися.

В. Є проблеми, які неможливо подолати, навіть якщо докладати зусиль.

15.

А. Якщо людина хворіє, це часто через її спосіб життя.

В. Багато хвороб виникають просто через нещасливий випадок або спадковість.

16.

А. Коли я планую, я зазвичай можу реалізувати свої задуми.

В. Часто трапляється щось, що зриває навіть найкращі плани.

17.

А. Я вірю, що важка праця завжди дає результати.

В. Іноді як би не старався — нічого не виходить.

18.

А. Якщо людина не має друзів, це її власна провина.

В. Іноді людина не має друзів просто через обставини.

19.

А. Я часто відчуваю, що життя йде за моїм планом.

В. Я часто відчуваю, що моє життя визначається зовнішніми силами.

20.

А. Коли щось стається, я зазвичай можу зрозуміти, чому.

В. Буває, що події здаються абсолютно випадковими.

21.

А. У світі стільки несправедливості, що людина не може багато змінити.

В. Якщо кожен буде діяти чесно, світ стане справедливішим.

22.

А. Я вірю, що доля людини залежить від самої людини.

В. Іноді здається, що все вирішено наперед.

23.

А. У житті важливо опинитися в потрібному місці в потрібний час.

В. Головне — завжди бути готовим і працювати над собою.

24.

А. Людина не може уникнути багатьох неприємностей.

В. Якщо діяти розумно, можна уникнути більшості неприємностей.

25.

А. Якщо мене хвалять, це тому, що я справді цього заслужив(ла).

В. Іноді мене хвалять просто з ввічливості або випадково.

26.

А. Багато хто досягає успіху завдяки випадковості.

В. Успіх приходить до тих, хто працює над собою.

27.

А. Іноді я відчуваю, що події розвиваються самі по собі, без мого впливу.

В. Я вважаю, що майже завжди можу контролювати розвиток подій.

28.

А. Життя людини визначають зовнішні сили — доля, удача, оточення.

В. Людина сама будує свою долю.

29.

А. Я часто думаю, що не можу передбачити, що буде далі.

В. Я зазвичай відчуваю, що можу передбачити наслідки своїх дій.

Підрахунок результатів: кількість вибраних інтернальних тверджень становить показник інтернальності (0–23 бали).

Інтерпретація:

- 0–8 балів — виражена екстернальність;
- 9–15 балів — помірний рівень локусу контролю;
- 16–23 бали — виражена інтернальність.

Опитувальник «Босинг на робочому місці» (адаптована форма)

Опитувальник розроблений для діагностики рівня психологічного тиску з боку керівництва, проявів босингу, частоти та інтенсивності негативних управлінських дій щодо працівників.

Опитувальник містить 20 тверджень, що описують різні форми поведінки керівника (ігнорування, приниження, перевантаження, несправедливу критику тощо):

1. Керівник часто підвищує на мене голос або говорить у зневажливому тоні.
2. Мої успіхи на роботі ігноруються або принижуються керівником.
3. Мені дають надмірно важкі або безглузді завдання, щоб показати мою «некомпетентність».
4. Керівник критикує мене у присутності колег або підлеглих.
5. Мої пропозиції та ідеї відкидаються без аргументів лише тому, що вони мої.
6. Керівник свідомо приховує від мене важливу інформацію, необхідну для роботи.
7. Мені доручають виконання завдань, які не входять до моїх обов'язків, з метою приниження.
8. Керівник поширює неправдиві або принизливі чутки про мене.
9. Керівник демонструє упереджене ставлення до мене порівняно з іншими працівниками.
10. Мене позбавляють премій, винагород або можливостей розвитку без реальних підстав.
11. Керівник публічно сумнівається у моїй професійній придатності.
12. Мої прохання або звернення до керівництва ігноруються.
13. Керівник ставить мені нереальні строки виконання завдань.

14. Мене ізолюють від колективу або обмежують контакти з колегами.
15. Керівник постійно шукає привід для докорів або покарання.
16. Я відчуваю, що керівник спеціально створює ситуації, у яких я виглядаю безпорадно.
17. Керівник демонструє зверхність, сарказм чи глузування на мою адресу.
18. Моє робоче навантаження часто змінюється без пояснень, що створює хаос у роботі.
19. Керівник намагається викликати у мене відчуття провини або страху.
20. Через дії керівника я часто відчуваю емоційне виснаження або бажання звільнитися.

Респондент оцінює частоту проявів за п'ятибальною шкалою:

- 1 — ніколи;
- 2 — рідко;
- 3 — іноді;
- 4 — часто;
- 5 — постійно.

Інтерпретація:

- 20–40 балів — низький рівень босингу;
- 41–70 балів — помірний рівень;
- 71–100 балів — високий рівень психологічного тиску.

Шкала емоційного вигорання (Maslach Burnout Inventory / методика В. В. Бойко)

Методика використовується для виявлення рівня професійного вигорання працівників.

Опитувальник містить 84 твердження (версія Бойко). Він поділений на підшкали, як у класичній версії (версія МВІ):

1. Емоційне виснаження (ЕВ) – 28 тверджень
2. Деперсоналізація / Цинізм (Д/Ц) – 28 тверджень
3. Зниження професійної ефективності / Особисті досягнення (ПЕ) – 28 тверджень

I. Емоційне виснаження (28 тверджень)

1. Я відчуваю емоційне виснаження через роботу.
2. Мені важко справлятися з емоційними вимогами роботи.
3. Я відчуваю втому вже у другій половині робочого дня.
4. Я часто почуваюся виснаженим(ою) після робочого дня.
5. Я відчуваю себе спустошеним(ою) через роботу.
6. Я швидко втомлююся від щоденних робочих завдань.
7. Мені складно підтримувати емоційну стійкість на роботі.
8. Робота забирає у мене багато енергії.
9. Після робочого дня мені важко відновитися.
10. Я відчуваю, що мої сили закінчуються.
11. Часто мені хочеться уникати роботи через втому.
12. Я відчуваю психологічне напруження через роботу.
13. Робота виснажує мене емоційно.
14. Я часто почуваюся роздратованим(ою) через робочі обов'язки.

15. Я втрачаю мотивацію виконувати завдання.
16. Мені складно зберігати спокій у стресових ситуаціях на роботі.
17. Я відчуваю виснаження навіть після вихідних.
18. Моя робота забирає у мене сили для особистого життя.
19. Я почуваюся морально виснаженим(ою).
20. Робочі завдання здаються мені непосильними.
21. Я часто відчуваю себе виснаженим(ою) фізично і емоційно.
22. Мені важко зберігати оптимізм щодо роботи.
23. Я відчуваю внутрішнє спустошення через робочі обов'язки.
24. Робота забирає мої емоційні ресурси.
25. Я швидко втрачаю енергію, виконуючи робочі завдання.
26. Я відчуваю перевантаження через роботу.
27. Емоційне напруження на роботі часто призводить до втоми.
28. Я часто почуваюся розбитим(ою) через роботу.

II. Деперсоналізація / Цинізм (28 тверджень)

29. Я ставлюся до колег або клієнтів холодно або байдуже.
30. Мене легко дратують люди, з якими я працюю.
31. Я часто відчуваю відчуження від колег або клієнтів.
32. Я починаю ставитися до роботи формально, без емоційного залучення.
33. Мене турбує, що мої співробітники/клієнти мене не цінують.
34. Я ставлюся до колег із скептицизмом.
35. Мені складно проявляти співчуття колегам або клієнтам.
36. Я часто відчуваю роздратування на роботі.
37. Я стараюся дистанціюватися від людей на роботі.
38. Я відчуваю, що моя робота стає механічною.
39. Я ставлюся до людей на роботі з байдужістю.
40. Мені складно підтримувати позитивні стосунки з колегами.

- 41. Я уникаю емоційного контакту з клієнтами або підлеглими.
- 42. Я часто почуваюся втомленим(ою) від взаємодії з людьми.
- 43. Я скептично ставлюся до досягнень колег.
- 44. Мені важко бути дружнім(ою) на роботі.
- 45. Я відчуваю, що моя робота відчужує мене від людей.
- 46. Я часто бачу у колегам негативні риси.
- 47. Мене дратує потреба постійно взаємодіяти з людьми.
- 48. Я відчуваю цинізм щодо робочих завдань.
- 49. Мені складно довіряти людям на роботі.
- 50. Я часто критикую колег або клієнтів у думках.
- 51. Я відчуваю відчуження під час командної роботи.
- 52. Я ставлюся до роботи як до обов'язку, а не як до сенсу.
- 53. Я часто проявляю сарказм або іронію на роботі.
- 54. Я відчуваю, що люди на роботі мене виснажують.

ІІІ. Зниження професійної ефективності / Особисті досягнення (28 тверджень)

- 55. Я відчуваю, що ефективно виконую свою роботу.
- 56. Мені вдається досягати професійних успіхів.
- 57. Я пишаюся своїми досягненнями на роботі.
- 58. Моя робота має сенс і приносить задоволення.
- 59. Я впевнений(а), що можу впливати на результати своєї праці.
- 60. Я відчуваю компетентність у професійній діяльності.
- 61. Мої професійні досягнення визнають колеги та керівництво.
- 62. Я відчуваю, що моя робота ефективна та корисна.
- 63. Я задоволений(а) рівнем своєї професійної підготовки.
- 64. Я відчуваю, що мої знання і навички допомагають досягати результатів.
- 65. Я впевнений(а) у своїй професійній компетентності.

66. Мені легко знаходити рішення у складних ситуаціях на роботі.
67. Я отримую задоволення від результатів своєї праці.
68. Я відчуваю, що робота дозволяє мені самореалізуватися.
69. Мої досягнення визнають і цінують інші.
70. Я вважаю, що моя праця має значення для організації.
71. Я ефективно планую і виконую завдання.
72. Я відчуваю задоволення від свого професійного росту.
73. Я отримую підтримку і схвалення колег за свою роботу.
74. Я впевнений(а) у своїх можливостях досягти професійних цілей.
75. Моя праця приносить відчуття успіху.
76. Я вмію організувати свою роботу ефективно.
77. Я задоволений(а) своїм рівнем професійної відповідальності.
78. Я відчуваю власну цінність для колективу.
79. Мені подобається відчуття, що я роблю корисну роботу.
80. Я відчуваю, що досягаю бажаних результатів у роботі.
81. Я можу вирішувати робочі проблеми самостійно.
82. Я впевнений(а) у своїй професійній майстерності.
83. Моя робота мотивує мене розвиватися.
84. Я задоволений(а) своїм професійним внеском у колектив.

Відповіді оцінюються за шкалою частоти проявів від 0 («ніколи») до 6 («завжди»).

Інтерпретація (за MBI):

- Емоційне виснаження: до 16 — низький рівень, 17–26 — середній, 27 і більше — високий;
- Деперсоналізація: до 6 — низький, 7–12 — середній, 13 і більше — високий;
- Редукція досягнень: 39 і більше — низький рівень редукції (високі досягнення), менше 30 — виражене вигорання.

Анкета оцінки результатів тренінгу з підвищення стресостійкості

Визначити рівень стресостійкості, здатності до саморегуляції та адаптивних стратегій поведінки після проходження тренінгової програми.

Інструкція: Відповідайте максимально чесно, обираючи варіанти відповіді від 1 до 5, де

1 – «зовсім нехарактерно»,

5 – «дуже характерно»

Блок 1. Усвідомлення стресу та джерел напруги

1. Я легко розпізнаю моменти, коли відчуваю стрес на роботі.

2. Я можу визначити основні джерела свого стресу у професійній діяльності.

3. Я розумію, які мої реакції є типовими у стресових ситуаціях.

Блок 2. Адаптивні стратегії поведінки

4. У стресових ситуаціях я намагаюся знаходити конструктивні рішення.

5. Я здатний переключити увагу з проблеми на дію, яка допомагає її вирішити.

6. Я вмію заспокоювати себе і контролювати емоції під час конфлікту або тиску.

Блок 3. Підтримка та командна взаємодія

7. Я можу просити допомогу колег, якщо відчуваю стрес.

8. Я відчуваю, що колеги підтримують мене у складних ситуаціях.

9. Я здатний допомогти колезі, який переживає стрес, і знайти спільне рішення проблеми.

Блок 4. Самооцінка та закріплення результатів

10. Я бачу, що мої реакції на стрес змінилися після тренінгу.

11. Я впевнений у власних ресурсах для подолання стресових ситуацій.

12. Я готовий використовувати набуті навички у майбутньому.

Обробка результатів:

1–2 бали – низький рівень розвитку стресостійкості

3 бали – середній рівень

4–5 балів – високий рівень

За результатами кожного блоку можна визначати, в яких сферах працівник досяг прогресу: усвідомлення стресу, розвиток адаптивних стратегій, командна взаємодія або закріплення результатів.