

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»
Навчально–науковий інститут психології

Кафедра психології

Козачук Валерій Вячеславович

Кваліфікаційна робота

Копінг–стратегії в структурі професійних компетенцій фахівців, що працюють з людьми

053 «Психологія»
«Екстремальна та кризова психологія»

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр

Кваліфікаційна робота містить результати власних доробок. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело В.В. Козачук

Науковий керівник (консультант) Никоненко Олена Вікторівна,
кандидат психологічних наук, доцент

Київ – 2026

Моя наукова робота була написана мною у моєму власному викладенні, за виключенням цитат з опублікованих та неопублікованих джерел, які чітко ідентифіковані в роботах і визнані як такі.

Я усвідомлюю, що використання матеріалів з інших робіт чи парафраз таких матеріалів без вказання авторства будуть розтлумачені як плагіат. Джерело кожного рисунку, схеми чи іншої ілюстрації відповідно ідентифікується, а також джерела матеріалів, опублікованих чи неопублікованих, які не є результатом моїх власних досліджень, експериментів чи спостережень.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ, ЩО ПРАЦЮЮТЬ З ЛЮДЬМИ.....	9
1.1. Поняття та класифікація копінг-стратегій у психологічній науці.....	9
1.2. Структура професійних компетенцій фахівців, що працюють з людьми.....	23
1.3. Вплив копінг-стратегій на розвиток професійних компетенцій.....	37
Висновки до розділу 1	50
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ В СТРУКТУРІ ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНЦІЙ ФАХІВЦІВ, ЩО ПРАЦЮЮТЬ З ЛЮДЬМИ.....	53
2.1. Організація емпіричного дослідження зв'язку копінг-стратегій та професійних компетенцій фахівців, що працюють з людьми	53
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження.....	64
Висновки до розділу 2	77
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ТА РОЗВИТКУ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	81
3.1. Програма тренінгу для розвитку ефективних копінг-стратегій у фахівців, що працюють з людьми.....	81
3.2. Рекомендації з розвитку копінг-стратегій для підвищення рівню професійних компетенцій.....	95
Висновки до розділу 3	103
ВИСНОВКИ	105
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	111
ДОДАТКИ	122

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасному світі професії, пов'язані з роботою з людьми, стають дедалі складнішими та вимагають від фахівців не лише високого рівня професійної підготовки, а й уміння ефективно справлятися зі стресом, емоційним навантаженням та непередбачуваними ситуаціями. Особливості міжособистісної взаємодії, специфіка соціальної, освітньої чи допоміжної діяльності зумовлюють потребу в розвитку адаптивних механізмів, які дозволяють підтримувати професійну ефективність і емоційну стабільність.

Одним із ключових аспектів успішної діяльності фахівців, що працюють з людьми, є використання копінг-стратегій, які допомагають долати труднощі, регулювати психоемоційний стан і адаптуватися до змінних умов роботи. Розуміння того, як саме різні копінг-стратегії впливають на структуру професійних компетенцій, має важливе значення для оптимізації підготовки фахівців, підвищення їхньої професійної витривалості та збереження їхнього психічного здоров'я.

Актуальність дослідження обумовлена необхідністю розробки підходів до формування ефективних копінг-стратегій у представників професій, орієнтованих на взаємодію з людьми, адже від рівня їхньої адаптивності та стресостійкості часто залежить якість надання допомоги, задоволення потреб клієнтів та загальний рівень соціальної довіри.

Система копінг-стратегій, яка є важливою складовою професійної компетентності таких фахівців, стає необхідним інструментом для збереження їхнього психічного здоров'я та забезпечення високої ефективності роботи в складних умовах. Це обумовлює необхідність дослідження копінг-стратегій та їх впливу на професійну діяльність, на адаптацію до нових умов і подолання стресових ситуацій.

Вивчення копінг–механізмів, їх впливу на професійну діяльність і загальне психічне благополуччя стало предметом досліджень багатьох вчених. Зокрема, Р. Лазарус і С. Фолкман розробили теорію стресу й копінг–поведінки, що стала основою для багатьох сучасних досліджень у цій галузі. Роботи Р. Мооса, А. Бандури, Дж. Хобфолла та їхніх колег розширили розуміння ролі адаптаційних стратегій у різних професійних сферах. Серед українських дослідників питання стресостійкості та професійного благополуччя фахівців досліджували Г. Костюк, Л. Головей, О. Ковальчук. Н. Чепелєва у своїх роботах підкреслює вплив копінг–механізмів на професійну ефективність та емоційне благополуччя. Такі вчені, як К. Станіславський, Е. Скіннер, К. Едж, Дж. Олтман та Г. Шервуд утворили новітні класифікації копінг–стратегій, зокрема циркулярну модель копінг–стратегій та концепцію «сімейств копінгу».

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості копінг–стратегій у структурі професійних компетенцій фахівців, що працюють з людьми, розробити рекомендації для підвищення їхньої ефективності в умовах високого емоційного навантаження.

Завдання роботи:

1. Провести теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми копінг–стратегій, їх сутності, типології та класифікації.
2. Виявити особливості копінг–стратегій у структурі професійних компетенцій фахівців, які працюють з людьми, та визначити їхні основні компетенції в професійній діяльності.
3. Емпірично дослідити переважаючі копінг–стратегії фахівців, що працюють з людьми та рівень їхніх професійних компетенцій.
4. Проаналізувати результати емпіричного дослідження, та за виявленими переважаючими типами копінг–поведінки дослідити їхній зв'язок з рівнем професійних компетенцій.

5. Розробити рекомендації та практичні заходи з розвитку адаптивних копінг–стратегій для підвищення професійної компетентності фахівців, які працюють з людьми.

Об'єкт дослідження – професійні компетенції особистості

Предмет дослідження – копінг–стратегії в структурі професійних компетенцій фахівців, що працюють з людьми.

Методи дослідження. Для досягнення мети та реалізації завдань було використано комплекс методів:

теоретичні – аналіз, синтез, узагальнення, систематизація, порівняння для розкриття сутності та визначення базових понять досліджуваної проблеми, структурування;

емпіричні – психодіагностичні методики: опитувальник «Копінг–стратегії» Р. Лазаруса та С. Фолкман (для дослідження переважаючих копінг–стратегій респондентів, що дасть змогу визначити зв'язок між ступенем вираженості копінг–стратегій та рівнем компетенцій), опитувальник когнітивної регуляції емоцій (для дослідження рівню переважаючих копінг–стратегій в процесі регуляції емоційних переживань), методика «Діагностика рівня комунікабельності» (для дослідження рівню комунікабельності, як однієї із складових компетенцій фахівців), багатофакторний опитувальник емпатії М. Девіса (для дослідження рівню емоційних та когнітивних компонентів емпатії), Шкала резильєнтності Коннора – Девідсона (для дослідження рівню резильєнтності респондентів, як однієї із складових компетенцій респондентів);

методи математичної статистики – описові статистики, відсотковий розподіл, коефіцієнт кореляції Пірсона.

Обробка отриманих даних здійснювалася за допомогою пакета програм Microsoft Office 2003.

Наукова новизна одержаних результатів:

уперше:

- розроблено програму програму тренінгу для розвитку ефективних копінг–стратегій у фахівців, що працюють з людьми;
- удосконалено:
- техніку з використання практик з розвитку копінг–стратегій для підвищення рівню професійних компетенцій;
- дістали подальшого розвитку:
- теоретичні уявлення щодо класифікації копінг–стратегій, їхній вплив та зв’язок з професійними компетенціями фахівців, які працюють з людьми.

Теоретичне значення: Розширення наукових знань про копінг–стратегії: дослідження дозволить глибше зрозуміти різні копінг–стратегії, які використовують фахівці, що працюють з людьми. Інтеграція психологічних теорій та практик: ця робота може об’єднує різні теоретичні підходи до вивчення копінгу та адаптації, включаючи когнітивно–поведінкову теорію, теорію стресу і копінгу Лазаруса та Фолкмана, а також інші психологічні моделі. Узагальнення підходів до розуміння копінг–поведінки, виокремлення чинників, що впливають на формування адаптивних і неадаптивних копінг–стратегій, а також їхній вплив на ефективність професійної діяльності.

Практичне значення: Результати дослідження можуть бути використані у програмах професійного навчання та підвищення кваліфікації спеціалістів, які працюють із людьми, а також у роботі психологів, тренерів. Практичні матеріали дослідження можуть бути застосовані у тренінгах зі стрес–менеджменту, програмах профілактики професійного вигорання, а також у розробці курсів із психології праці, організаційної поведінки та соціальної психології. Вони стануть корисними для створення індивідуальних і групових методик підтримки фахівців у складних професійних умовах.

Результати дослідження можуть бути використані у практиці психологічного супроводу фахівців, підготовці професійних тренінгів, а також для вдосконалення програм професійної освіти, орієнтованих на розвиток стресостійкості та адаптивності.

Експериментальна база дослідження. Емпіричне дослідження було проведено шляхом розсилання електронної форми фахівцям, які працюють з людьми та мають відповідну спеціалізацію, без обмежень по віку та місцю проживання. Вікова група респондентів становила від 18 до 66 років. Загальна кількість респондентів – 64 людини. З них 8 чоловіків та 56 жінок.

Апробація результатів кваліфікаційної роботи полягала в написанні та публікації статті: Никоненко О.В., Козачук В.В. Теоретико–методологічні аспекти дослідження копінгу як психологічної стратегії подолання стресу. *Вчені записки Університету «КРОК»* №3(79), 2025, URL: <https://doi.org/10.31732/2663–2209–2025–79–429–436>

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, поділених на підрозділи, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (105 найменувань) та додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи – 135 сторінок, основний обсяг – 107 сторінок. Робота містить 7 таблиць, 5 додатків (на 14 сторінках).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ КОПІНГ–СТРАТЕГІЙ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ, ЩО ПРАЦЮЮТЬ З ЛЮДЬМИ

1.1. Поняття та класифікація копінг–стратегій у психологічній науці

Копінг визначається як думки та поведінка, мобілізовані для управління внутрішніми та зовнішніми стресовими ситуаціями. Це термін, який використовується окремо для свідомої та добровільної мобілізації дій, відмінних від «захисних механізмів», які є підсвідомими або несвідомими адаптаційними реакціями, обидва з яких спрямовані на зниження стресу [5, с. 24].

Під поняттям копінг (від англ. "cope", "долати", "справлятися") розуміють когнітивні та поведінкові зусилля, спрямовані на подолання труднощів у процесі життєдіяльності людини. Копінг-стратегії зазвичай розглядають як дії, до яких люди вдаються, потрапивши у скрутне становище [16, с. 528]. Термін вперше з'явився в психологічній літературі в 1962 році за Л. Мерфі. Він визначив копінг як спробу створити нову ситуацію. «Це може бути загрозливим, небезпечним або приємним і бажаним» [18, с. 96], тобто бажання людини вирішити певну проблему. З одного боку, це може бути вроджена поведінка (рефлекс, інстинкт), а з іншого - набута (самовладання, стриманість, схильність до чогось).

Під ним розуміють когнітивні, емоційні та поведінкові зусилля, спрямовані на подолання труднощів у процесі взаємодії людини з навколишнім середовищем. Кожна з цих складових має свої специфічні "навантаження". Так, когнітивні зусилля людини полягають в аналізі проблеми, формулюванні можливих планів дій та пошуку альтернативних методів.

Сюди входить розробка можливих планів дій та пошук альтернативних шляхів виходу з ситуації. Емоційні зусилля передбачають, що людина контролює свої емоції та шукає емоційної підтримки від інших.

У психології давно побутує думка, що людина вдається до копінгу тільки в стресових ситуаціях, коли складність ситуації перевищує енергетичні можливості звичайних реакцій людини. В таких ситуаціях необхідними стають додаткові витрати енергії через брак адаптаційних ресурсів, які має людина за нормальних умов [10, с. 179].

У сучасних дослідженнях термін «копінг» відноситься не тільки до поведінки людини в складних життєвих ситуаціях, а й до звичайних способів подолання повсякденних труднощів (наприклад, проблем у сімейних стосунках, професійних викликах). Людина застосовує копінг для подолання сильнішого за звичне для організму напруження, викликане зовнішніми чи внутрішніми проблемами [12, с.130].

Копінг – процес включає в себе послідовні етапи функціонування, початковим етапом якого є формування копінг – реакції. Будь-яка кризова ситуація передбачає наявність об'єктивної обставини і визначеного відношення до неї особистості в залежності від ступеня значності цієї обставини для неї. Це відношення супроводжується емоційно – поведінковими реакціями різноманітного характеру і ступеня інтенсивності [9, с. 179]. Більшість класифікацій копінг- стратегій зводиться в основному до диференціації активних зусиль особистості, сфокусованих на проблемі і її вирішенні, і прагненні переформулювати або когнітивно переосмислити проблему так, щоб вона стала психологічно прийнятною та безпечною [20].

Розуміння структури подолання стресу має вирішальне значення для пояснення впливу стресу на фізичне та психічне здоров'я та благополуччя. Однак щодо структури подолання не існує єдиної згоди або класифікації, оскільки в літературі запропоновано щонайменше 100 таксономій подолання та 400 категорій нижчого порядку [81]. Тому можливість застосування одних і тих самих категорій подолання в різних анкетах дуже обмежена, що

перешкоджає консолідації результатів різних досліджень [32]. Крім того, розуміння взаємозв'язків між зовнішніми змінними (наприклад, психічним здоров'ям) та подоланням стресу є неповним [28]. Аналогічно, механізми втручань, спрямованих на покращення подолання стресу, досі незрозумілі [33], а ефективність схваленої стратегії подолання залежно від ситуаційних змінних потребує принаймні додаткового уточнення [72].

Безумовно, найчастіше в науковій літературі можна зустріти класичну модель класифікації **Р. Лазаруса і С. Фолкман**. Вчені розглядають копінг як процес постійної взаємодії особистості та середовища [61]. Вони розділяють копінг-стратегії на **проблемно-орієнтовані** та **емоційно-орієнтовані**.

Лазарус та Фолкман розрізняли дві основні категорії подолання, проблемно-орієнтовану та емоційно-орієнтовану, як реакції, спрямовані на «управління або зміну проблеми, що спричиняє дистрес» та «регулювання емоційних реакцій на проблему» відповідно (Лазарус та Фолкман, 1984, с. 150). Вони розробили Опитувальник способів подолання (WCQ) на основі розмежування проблемно-орієнтованих та емоційно-орієнтованих копінг-стратегій для визначення реакцій на стрес протягом певного періоду часу [44]. Проблемно-орієнтований копінг, на думку авторів, пов'язаний зі спробами людини покращити відносини «людина – середовище» [43]. Емоційно-орієнтований копінг містить в собі думки і дії, які допомагають зменшити вплив стресової ситуації на психіку [19]. Було отримано рішення з різною кількістю факторів WCQ, наприклад, два [42], чотири [29], п'ять [85], сім [71] та вісім. В кінцевому результаті опитувальник отримав вісім факторів, таких як: планове вирішення проблем або планування, уникнення-втеча, прийняття відповідальності, позитивна переоцінка, конфронтація, дистанціювання, самоконтроль, пошук соціальної підтримки.

Лазарус і Фолкман зробили важливий крок у концептуалізації копінг-стратегій, дослідженні їхньої структури та вплинули на формування багатьох інших моделей копіngu, наприклад, копінг-стратегії за К. Карвером, за Ендлером і Паркером [37]. Однак, розмежування між проблемно-

орієнтованими та емоційно–орієнтованими копінг–стратегіями критикувалося багатьма авторами протягом багатьох років. Пізніше у своїй кар'єрі Лазарус визнав, що розмежування між проблемно–орієнтованим та емоційно–орієнтованими копінг–стратегіями «призвело до надмірно спрощеного уявлення про те, як вони працюють». Е. А Скінер стверджувала, що «більшість копінг–стратегій можуть виконувати обидві функції і, таким чином, можуть вписуватися в обидві категорії [81, с.129]. Наприклад, складання плану не лише спрямовує вирішення проблеми, але й заспокоює емоції. Вивільнення негативних емоцій не лише посилює негативні емоції, але й заважає здійсненню інструментальних дій». У подібному ключі низка дослідників зазначали, що одна й та сама копінг–стратегія може бути зосереджена як на проблемі, так і на емоціях. Копінг–стратегії, зосереджені на проблемі, проти стратегій, зосереджених на емоціях, концептуально не є чіткими. Особливо проблематичними є копінг–стратегії, зосереджені на емоціях, які складаються з дуже різноманітних категорій стратегій. Наприклад, у деяких таксономіях тенденція заспокоювати себе, наприклад, «не хвилюватися» класифікується як копінг–стратегія, зосереджена на емоціях, тоді як в інших моделях емоційна розрядка розглядається як така, що не відноситься до стратегій [93]. Крім того, це розмежування не є вичерпним, оскільки воно не враховує пошук соціальної підтримки [23, с.251].

Класифікація копінг–стратегій, теоретично виведених Карвером та ін. (1989)

Ч. Карвер виходив з припущення, що розмежування між проблемно–орієнтованими та емоційно–орієнтованими копінг–стратегіями є корисним, але недостатнім. На основі літератури він та інші дослідники визначили 13 основних копінг–стратегій: п'ять інтерпретуються як підвиміри проблемно–орієнтованих стратегій (активне подолання, планування, придушення конкуруючих дій, стримування, пошук соціальної підтримки з інструментальних причин), а ще п'ять – як підвиміри емоційно–орієнтованих копінг–стратегій (пошук соціальної підтримки з емоційних причин, позитивне

переосмислення та зростання, прийняття, заперечення, звернення до релігії); решта три були класифіковані як «менш корисні» стратегії (зосередження на емоціях та їх вираження, поведінкове відсторонення, ментальне відсторонення). Щоб виміряти ці 13 копінг-стратегій, Карвер разом з командою розробили шкалу COPE, яка зараз розширена та включає ще дві додаткові шкали: гумор та вживання психоактивних речовин.

Визначення копінг-стратегій з COPE

1. Копінг-стратегії, орієнтовані на проблемі

- Активний копінг;
- Планування;
- Придушення конкуруючих видів діяльності;
- Пошук соціальної підтримки з інструментальних причин.

2. Копінг-стратегії, орієнтовані на емоціях

- Пошук соціальної підтримки з емоційних причин;
- Позитивне переосмислення;
- Прийняття;
- Заперечення;
- Звернення до релігії.

3. «Менш корисні» копінг-стратегії

- Зосередження на емоціях та їх вивільнення;
- Поведінкова відстороненість;
- Психічна відстороненість.

4. Дві додаткові шкали

- Гумор;
- Вживання психоактивних речовин;

Загалом, різниця між проблемно-орієнтованими та емоційно-орієнтованими копінг-стратегіями, яку використовували Ч. Карвер та ін., не була підтверджена аналізом структури вищого порядку шкали COPE. Крім того, дослідницькі аналізи шкал COPE продемонстрували рішення з різною кількістю факторів: три [90], чотири або п'ять [36]. У свою чергу, найбільшими

перевагами, здається, є широкий спектр копінг–стратегій, існування двох версій опитувальника (диспозиційної та ситуативної) та корисність, доведена в багатьох дослідженнях [84, с.210].

Копінг–стратегії за Паркером та Ендлером (1992)

Д. Паркер та Н. Ендлер зазначають, що багато визначень копінг–стратегій характеризуються методологічними недоліками, які перешкоджають узагальненню результатів [73]. Їхньою метою було змінити цю ситуацію, запровадивши новий інструмент, заснований на трьох стилях подолання. Перші два стосувалися проблемно–орієнтованих та емоційно–орієнтованих копінг–стратегій. Вони зазначали, що проблемно–орієнтовані стратегії пов'язані з орієнтацією на завдання, тоді як емоційно–орієнтовані відображають орієнтацію на **особистість**: «орієнтація на завдання стосується стратегій, що використовуються для вирішення проблеми, її переосмислення (когнітивно) або мінімізації її наслідків», а «орієнтація на особистість стосується стратегій, які можуть включати емоційні реакції, самозациклення та фантазування». За даними Д. Паркера та Н. Ендлера, багато копінг–стратегій розрізняють третій базовий вимір – стратегії, орієнтовані на уникнення, що включає як орієнтовані на завдання, так і орієнтовані на особистість стратегії. Уникнення, орієнтоване на завдання, концептуалізується як відволікання уваги, тоді як уникнення, орієнтоване на особистість, набуває форми соціальної диверсії. Людина може уникнути стресової ситуації, займаючись альтернативними видами діяльності (відволікання уваги, наприклад, перегляд телевізора) або шукаючи інших людей (соціальна диверсія). З іншого боку, соціальне відхилення «орієнтоване на людину в тому сенсі, що людина намагається «втратити себе», перебуваючи з іншими людьми, замість того, щоб стикатись зі стресовою ситуацією». Щоб виміряти три стилі копінг–стратегій, вони розробили Опитувальник подолання стресових ситуацій (CISS).

Методика CISS (Coping Inventory for Stressful Situations) була розроблена Н. Ендлером і Д. Паркером у 1990 році (Канада).

Їхня мета – емпірично перевірити, як саме люди відрізняються за способами реагування на стресові ситуації, тобто за переважним стилем копіngu.

Ендлер і Паркер виходили з припущення, що копінг – це стабільна індивідуальна характеристика, яка проявляється у поведінці людини під час стресу. Вони відійшли від трактування копіngu лише як ситуаційної реакції (як це робили Лазарус і Фолкман) і запропонували розглядати його також як особистісну схильність або копінг–стиль.

Методика базується на моделі трьох основних копінг–стратегій, які відображають напрям реагування людини на стрес.

Ендлер і Паркер вважали, що в умовах напруження людина зазвичай обирає одну з трьох домінуючих стратегій:

Орієнтований на завдання копінг. Людина намагається активно вирішити проблему: аналізує ситуацію, планує дії, шукає інформацію, діє. Це найбільш адаптивна стратегія, яка веде до конструктивного вирішення труднощів.

Емоційно–орієнтований копінг. Людина зосереджується на власних емоційних переживаннях, а не на ситуації. Може включати самозвинувачення, тривогу, образу, емоційне реагування. Цей стиль часто призводить до підвищення емоційної напруги і вважається менш ефективним у довгостроковій перспективі.

Копінг–уникання. Людина намагається відволіктися або вийти з ситуації.

Автори вважали, що жодна стратегія не є «поганою» чи «хорошою» сама по собі – усе залежить від типу стресора. Наприклад:

- Проблемно–орієнтований стиль ефективний при контрольованих ситуаціях.
- Емоційно–орієнтований може допомогти при втратах чи горю.
- Уникання іноді має тимчасову адаптивну функцію, коли потрібно знизити напруження.

На відміну від більшості опитувальників подолання, CISS виявив задовільні психометричні властивості та стабільну факторну структуру, підтверджену в різних культурах. Найбільш суттєвим обмеженням моделі є те, що вона охоплює лише три категорії копінг-стратегій і не може пояснити багато інших реакцій на стрес [45, с. 120].

Класифікація А. Біллінгса і Р. Моос (1981)

А. Біллінгс та Р. Моос у 1981 році розробили одну з перших емпірично підтверджених класифікацій копінг-стратегій, ґрунтуючись на багаторічних дослідженнях стресу, сімейної адаптації, та соціальної підтримки.

Вони розглядали копінг не лише як внутрішній процес, а як систему поведінкових та когнітивних реакцій, спрямованих на пристосування до вимог середовища.

На відміну від багатьох попередніх підходів, Біллінгс і Моос вважали, що поведінка у стресових ситуаціях залежить від **контексту** (сімейного, професійного, соціального) і має динамічний характер.

Біллінгс і Моос запропонували три основні групи копінг-стратегій, що описують способи, за допомогою яких людина взаємодіє зі стресовою ситуацією:

1. Орієнтовані на оцінку. Когнітивні процеси, пов'язані з оцінкою ситуації, її переосмисленням або зміною значення для себе. Людина намагається інакше подивитися на проблему, зменшити її суб'єктивну значущість або переоцінити власні можливості.
2. Орієнтовані на проблему. Дії, спрямовані на вирішення самої проблеми або зміну середовища. Людина активно шукає інформацію, планує, приймає рішення, діє.
3. Орієнтовані на емоції. Регуляція емоційного стану, спроба знизити негативні переживання, підтримати психологічну рівновагу, часто без прямого впливу на ситуацію.

На основі цієї моделі було створено Family Crisis Oriented Personal Scales (F-COPES) – опитувальник, який використовувався для оцінки копінг-

стратегій в сім'ях. Згодом з'явилися інші варіанти адаптацій для індивідуальних ситуацій.

У своїх дослідженнях Біллінгс і Моос спостерігали, що найбільш ефективним є поєднання поведінково–орієнтованих та когнітивно–оцінкових стратегій, тоді як надмірне використання емоційно–орієнтованого копінгу може призводити до підвищеної тривожності або уникання.

Модель Біллінгса і Мооса стала однією з перших спроб систематизувати копінг на когнітивно–поведінковому рівні. Вона вплинула на подальші дослідження Лазаруса і Фолкман (1984), які взяли за основу саме трикомпонентну структуру копінгу. Автори підкреслювали, що ефективність копінгу визначається відповідністю стратегії ситуації, а не самою її формою.

Теоретичні основи концепції Г. Хайма

Г. Хайм (1983) розглядав копінг як стійку систему поведінкових та емоційно–когнітивних реакцій, які людина використовує у відповідь на життєві труднощі [50].

Його підхід базувався на ідеї, що копінг–стратегії – це не лише ситуативні реакції, а й риси індивідуального стилю подолання, які мають відносну стабільність у часі.

Тобто, кожна людина має власний домінантний тип реагування, який виявляється в більшості стресових ситуацій.

Хайм виділив три основні типи копінг–реакцій (копінг–стратегій) залежно від напрямку дії людини у стресовій ситуації:

1. Конструктивний (активний) копінг спрямований на вирішення проблеми.
2. Емоційний (експресивний) копінг спрямований на зниження внутрішнього напруження.
3. Уникаючий (пасивно–захисний) копінг спрямований на втечу від проблеми.

На основі класифікації Хайма було створено опитувальник для визначення індивідуального стилю копіngu, який застосовується переважно у клінічній та практичній психології.

Він дозволяє виявити, який тип копіngu переважає, а також оцінити гнучкість – здатність переходити від одного типу до іншого залежно від контексту.

Хайм підкреслював, що жоден тип копіngu не є абсолютно "поганим" чи "хорошим" – усе залежить від ситуації. Найбільш ефективною є збалансована стратегія, де конструктивний копінг поєднується з емоційною саморегуляцією.

Концепція «сімейств копіngu»

В науковому колі неодноразово відомо про спроби відійти від стандартних класифікацій копінг–стратегій і спробувати класифікувати їх за функцією або метою.

Е. Скіннер та К. Едж (2003) порушують одну з ключових проблем у сучасній психології стресу – відсутність узгодженої та універсальної класифікації копінг–стратегій. Незважаючи на величезну кількість досліджень, присвячених вивченню копіngu, у науковій спільноті немає єдиного розуміння того, як саме слід структурувати і систематизувати копінг–стратегії. Кожен автор пропонує власні категорії, а отже, порівняти результати різних робіт стає надзвичайно складно.

У своїй праці Е. Скіннер, К. Едж, Дж. Олтман та Г. Шервуд провели ґрунтовний огляд понад 100 класифікацій і типологій копінг–стратегій, створених різними дослідниками упродовж останніх десятиліть. Вони виявили, що системи класифікації відрізняються за кількістю категорій (від двох до десяти і більше), за рівнем узагальнення (від конкретних поведінкових реакцій до абстрактних стратегій) та за критеріями поділу (когнітивні, емоційні, поведінкові, міжособистісні тощо). Найбільш популярним поділом, який часто фігурує в дослідженнях, є дихотомія “проблемно–орієнтований” і “емоційно–орієнтований копінг”, започаткована Лазарусом і Фолкман (1984).

Однак, як зазначають автори, цей поділ не охоплює всі можливі варіанти поведінкових і когнітивних реакцій, оскільки копінг часто має одночасно кілька функцій – і регулює емоції, і сприяє вирішенню проблеми.

Автори підкреслюють, що головна складність у систематизації копіngu полягає в його багаторівневості та контекстуальній змінності. Один і той самий спосіб поведінки може виконувати різні функції залежно від ситуації, особистості, рівня стресу, ресурсів чи ціннісних орієнтацій індивіда. Наприклад, уникання може бути як деструктивною стратегією (втеча від проблеми), так і адаптивною (тимчасова емоційна пауза для зниження напруження).

Ще однією проблемою, на думку авторів, є плутанина між рівнями аналізу: деякі класифікації описують копінг як безпосередню поведінкову реакцію (наприклад, «попросити допомоги», «заспокоїти себе»), інші – як когнітивну установку («змінити ставлення до проблеми»), а треті – як загальні стилі («активний», «пасивний», «унікальний»). Така різнорівнева структура робить неможливим узгодження термінології і порівняння емпіричних даних.

Щоб подолати ці труднощі, Скіннер та її колеги запропонували новий підхід до класифікації копінг-стратегій – концепцію так званих «сімей копіngu» (families of coping). В основі цієї моделі лежить ідея про ієрархічну структуру копіngu, де на нижчому рівні знаходяться конкретні способи реагування, а на вищому – узагальнені групи («сім'ї»), які об'єднані спільною функцією чи метою.

У результаті масштабного порівняльного аналізу автори виокремили **тринадцять** основних сімей копіngu, які повторюються в більшості відомих класифікацій. До них, зокрема, належать: пошук соціальної підтримки, уникання, конфронтація, планування та вирішення проблем, позитивна переоцінка, самоконтроль, пристосування (adjustment), самозвинувачення, втеча або заперечення, прийняття, використання гумору, емоційне вираження, духовна або релігійна опора.

Ці «сім'ї» копінгу не є взаємовиключними, а скоріше відображають різні функціональні цілі, які переслідує індивід під час подолання стресу: підтримання внутрішньої стабільності, контроль над ситуацією, збереження самооцінки, відновлення ресурсів тощо.

Автори також критикують надмірне спрощення копінгових моделей, зокрема поділ на «адаптивні» та «деадаптивні» стратегії. На їхню думку, ефективність копінгу можна оцінювати лише в контексті – з урахуванням специфіки стресора, особистісних характеристик та соціального середовища. Тобто жодна стратегія не є універсально доброю чи поганою.

У підсумку Скіннер і колеги дійшли висновку, що копінг слід розглядати як динамічну систему, що об'єднує когнітивні, емоційні та поведінкові процеси, спрямовані на підтримання психологічної рівноваги. Їхня концепція «сімей копінгу» стала важливим кроком у напрямку стандартизації поняття «coping» і створення єдиної термінологічної бази для майбутніх досліджень.

Таким чином, їхня головна ідея полягає у переході від описових і несистемних класифікацій до функціонально-ієрархічної моделі, яка дозволяє об'єднати численні копінгові реакції у зрозумілу структуру. Завдяки цьому дослідження Скіннер та колег сприяло розвитку сучасного підходу до аналізу копінгу як цілісного, багатовимірного феномену, що відображає гнучкість і пристосувальні можливості людини перед стресовими викликами.

Циркулярна модель копінгу (ССМ)

Ще одна спроба концептуалізації копінг-стратегій належить Кшиштофу Станіславському (2019) [88]. Так звана циркулярна модель копінгу (ССМ) розроблена для інтеграції різних відмінностей формування та застосування копінг-стратегій [105]. Модель базується на припущенні, що люди в стресових ситуаціях стикаються з двома завданнями: необхідністю вирішити проблему та врегулювати свої емоції, які відображаються у двох відповідних вимірах, тобто вимірі подолання проблеми та вимірі подолання емоцій.

Подолання проблем і подолання емоцій інтерпретуються як біполярні виміри [82]. Важливо, що ці розміри визначають простір для інших категорій

копінгу. Модель містить загалом вісім стилів, що утворюють «циркумплекс»: позитивне емоційне подолання, ефективність, вирішення проблеми, заклопотаність проблемою, негативно–емоційний копінг, безпорадність, уникнення проблем і гедонічне розмежування [91]. Потенціал ССМ для подолання деяких проблем психології стресу утворюється шляхом:

1. доповнення набору категорій копіngu (тобто процес, стратегія, стиль);
2. створення основи для інтеграції численних конструкцій копіngu;
3. надання можливості інтерпретації результатів, отриманих за допомогою різних способів копіngu, таким чином полегшуючи консолідацію знань;
4. пояснення зв'язків між копіngом та адаптацією після травми, а також пояснення механізмів психологічного втручання (наприклад, когнітивної терапії, експозиційної терапії);
5. з'ясування зв'язків між ефективністю стратегій подолання та контрольованістю ситуації [94, 78].

Крім того, ССМ може з'ясувати взаємозв'язок між подоланням і регуляцією емоцій (наприклад, когнітивна переоцінка та експресивне придушення). Копінг–стратегії включають в себе численні способи поведінки з різноманітними взаємодіями між людиною та середовищем. Таким чином, копінг не є однорідним поняттям. Натомість це розсіяний загальний термін. Цей напрямок міркувань відображено в циркулярній моделі копіngu (ССМ), яка базується на концепції біполярного подолання проблем і вимірювань врегулювання емоцій, а також на ідеї циклічного континууму стилів копіngu. Термін «циркумплекс» був введений Гутманом, будучи похідним від виразу «круговий порядок комплексності» [48]. Циркумплексна модель повинна відповідати наступним критеріям:

1. відмінності між змінними представлені двома і тільки двома вимірами;
2. кожна змінна рівновіддалена від центру кола;
3. усі змінні рівномірно розподілені в межах гіпотетичного кола (вони рівномірно розподілені).

У межах циркумплексу змінні утворюють круговий континуум із довільною кількістю конструкцій. Відповідно до Д. Віггінса, залежно від необхідного рівня точності, можна «розрізати круговий пиріг» на широкі або вузькі категорії [99]. Найкраще визначеною моделлю циркумплексу в психології є міжособистісний циркумплекс (IPC). Простір IPC визначається двома незалежними вимірами: статус (агентство, влада, домінування) і любов (спільність, теплота, дружелюбність) [63, 41, 26, 55]. IPC використовувався для опису міжособистісних рис, міжособистісних цінностей і міжособистісних проблем [100, 65]. IPC застосовувався в клінічних дослідженнях для організації та вивчення міжособистісної природи розладів особистості, розладу переїдання, анорексії [21, 24, 22]. IPC було визнано корисним у дослідженні схильності до певних стресових та міжособистісного змісту копінг-стратегій, особливо катастрофічного [83, 57]. Виникає питання, чи можливо було б розробити комплексну модель копіngu, засновану на абсолютно незалежних категоріях. Дійсно, здається більш розумним прагнути до моделі, що пояснює зв'язок між категоріями копінг-стратегій, а не ідентифікувати чисті та взаємовиключні виміри. У межах циркумплексу категорії не виключають одна одну, одні пов'язані з одним виміром, а інші – з обома. Крім того, у деяких циркумплексах змінні можуть відрізнятися з точки зору сили їхнього зв'язку з двома структурними вимірами. Якщо припустити, що люди в стресових ситуаціях стикаються з двома завданнями – вирішенням проблеми та регулюванням своїх емоцій, можна виділити два виміри подолання, які інтерпретуються як ортогональні осі: подолання проблеми та подолання емоцій.

Основна ідея моделі ССМ існує у вигляді циркумплекса (кола), де копінг-стратегії розподілені за двома основними вимірами:

- Проактивність–реактивність (наскільки людина діє на випередження чи реагує вже після виникнення проблеми).
- Первинний–вторинний контроль (чи намагається людина змінити ситуацію або ж адаптуватися до неї).

На перетині цих двох осей утворюються чотири квадранти:

- Проактивний первинний копінг (Active Coping). Людина активно змінює ситуацію, шукає рішення.
- Проактивний вторинний копінг (Preventive Coping). Людина намагається уникнути стресу, готується до майбутніх труднощів.
- Реактивний первинний копінг (Strategic Coping). Адаптивна поведінка після того, як стрес уже відбувся.
- Реактивний вторинний копінг (Emotional Regulation) – зміна свого ставлення до ситуації, прийняття, регуляція емоцій. Ця модель допомагає зрозуміти, як людина долає труднощі та які підходи можна розвивати для більш ефективного подолання стресу.

Ця модель допомагає зрозуміти, як людина долає труднощі та які підходи можна розвивати для більш ефективного подолання стресу [8, с. 434].

1.2. Структура професійних компетенцій фахівців, що працюють з людьми

Поняття професійної компетентності в сучасній психологічній та педагогічній науці розглядається як інтегративна характеристика особистості, що поєднує систему знань, умінь, навичок, цінностей, мотиваційних і особистісних якостей, які забезпечують ефективне виконання професійної діяльності. Вона є не лише показником рівня професійної підготовки, а й відображенням здатності фахівця гнучко застосовувати свої ресурси у складних, динамічних соціальних ситуаціях [1].

Професійні компетенції, якими мають володіти фахівці, що працюють з людьми вказані у його професійній кваліфікаційній характеристиці, а їх набір визначається посадою, посадовими обов'язками, рольовим та функціональним репертуаром, суспільними вимогами до кваліфікації фахівця [14]. У науковій літературі виділяють поняття «компетентності» та «компетенції» [2]. «Компетентність» визначається як: спроможність успішно відповідати на потреби або успішно виконувати завдання; сукупність індивідуальних

здатностей, професійних знань, умінь і навичок, наявність відповідної освіти і досвіду роботи, стану здоров'я, необхідних для виконання професійних функцій залежно від конкретної посади [70]; здатність приймати рішення і нести відповідальність за їх реалізацію при виконанні функціональних обов'язків, здійснювати практичну діяльність та оперативно вирішувати завдання і проблеми, що виникають, тощо [17].

Тоді як поняття «компетенція» визначається як: результат навчання, який проявляється у готовності випускника до праці, знання, якими він оволодів, методами і засобами професійної діяльності, можливостях вирішувати поставлені завдання; доведена спроможність використовувати знання, вміння, особистісні, соціальні або методологічні здібності в робочих або навчальних ситуаціях, для професійного і персонального розвитку; спроможність кваліфіковано проводити діяльність, виконувати завдання або роботу; містить набір знань, навичок і ставлень, що дають змогу особистості ефективно діяти, виконувати певні функції, спрямовані на досягнення конкретних стандартів у професійній галузі або діяльності. Аналіз термінів «компетентність» та «компетенція», запропонованих у науковій літературі, свідчить про різні підходи до розуміння змісту означених вище понять.

Компетентність являє собою інтегративну характеристику професіоналізму особи, яка «володіє необхідними компетенціями для ефективного виконання професійної діяльності» [7]. Професіоналізм визначається як здатність особи демонструвати високорозвинені компетенції, необхідні для виконання професійної діяльності на рівні стандартів поведінки. Детальний аналіз специфіки соціальної роботи в територіальній громаді та особливостей надання соціальних послуг дозволив нам виокремити три групи компетентностей, якими мають володіти фахівці, що працюють з людьми: загальні, професійно-базові та процесійно-спеціальні або професійно-фахові. До групи загальних компетентностей відносимо комунікативну, інформаційну, науково-дослідну; до професійно-базових – деонтологічну, організаційну, діагностично-прогностичну, технологічну, правозахисну, а

професійно–спеціальних – розуміння основ соціальної політики, економічних основ соціальної роботи; обізнаність у різних галузях психології; оволодіння методикою соціологічного дослідження і методами статистики, здатність до створення сприятливого для життєдіяльності простору та вміння планувати й здійснювати професійний саморозвиток і вдосконалення. Саме володіння означеними вище компетентностями дасть змогу працювати в системі надання соціальних послуг жителям громади.

Для спеціалістів, діяльність яких спрямована на роботу з людьми (психологів, педагогів, соціальних працівників, консультантів, медичних фахівців), компетентність набуває особливої ролі, оскільки включає не лише технічні чи когнітивні складові, але й розвинені **комунікативні, емоційні, рефлексивні та етичні** якості. Вона виявляється у вмінні розуміти іншу людину, підтримувати взаємодію, приймати етичні рішення, управляти власним емоційним станом, зберігаючи професійну стабільність.

Більшість дослідників розглядають структуру професійної компетентності як багаторівневу систему, до складу якої входять когнітивний, операційно–діяльнісний, мотиваційний, особистісний і соціально–комунікативний компоненти [4]. Кожен з цих компонентів виконує специфічну функцію, однак у сукупності вони формують цілісну готовність до професійної діяльності.

Когнітивний компонент охоплює систему професійних знань, уявлень, понять і принципів, необхідних для розуміння предмета діяльності, а також здатність застосовувати ці знання в нових умовах. У фахівців типу «людина–людина» цей компонент тісно пов’язаний із психологічним розумінням міжособистісної взаємодії, соціальних процесів, індивідуальних відмінностей і закономірностей поведінки людей.

Операційно–діяльнісний компонент представлений уміннями, навичками та способами практичної діяльності, що забезпечують ефективне розв’язання професійних завдань. Сюди належать не лише технічні (наприклад, ведення документації чи застосування методик), а й

комунікативні вміння, здатність до **емпатійного слухання**, вербального та невербального контакту, адаптації стилю взаємодії до конкретної ситуації [3].

Мотиваційно–ціннісний компонент відображає усвідомлення фахівцем значущості своєї діяльності, професійну ідентичність, внутрішню мотивацію, гуманістичні орієнтації, потребу в саморозвитку та самореалізації. За результатами міжнародних досліджень, саме цей компонент є ключовим у підтриманні психологічного благополуччя спеціаліста й забезпеченні етичного характеру професійної взаємодії [31].

Особистісний компонент включає індивідуально–психологічні властивості, які визначають стиль діяльності: емоційну стабільність, саморегуляцію, рефлексивність, відповідальність, толерантність, здатність до співпереживання. Для представників допомагаючих професій особистісна зрілість виступає не лише передумовою ефективності, але й фактором профілактики професійного вигорання.

Соціально–комунікативний компонент пов'язаний із побудовою взаємодії з клієнтами, колегами, керівництвом, соціальними інституціями. Він забезпечує здатність ефективно спілкуватися, співпрацювати, вирішувати конфлікти, проявляти соціальний інтелект і міжкультурну чутливість [76].

Формування компетентності спеціаліста, який працює з людьми, тісно пов'язане з розвитком його емоційного інтелекту та здатності до емпатійного розуміння. Емпатія забезпечує можливість адекватного сприйняття почуттів і переживань іншої людини, що є необхідною умовою ефективної допомоги, навчання чи консультування. Водночас надмірна емоційна залученість без достатнього рівня саморегуляції може призводити до емоційного виснаження, що підкреслює необхідність балансу між емпатійністю й професійною дистанцією.

Дослідники також наголошують на важливості саморозвитку та навчання впродовж життя як невід'ємних складових професійної компетентності [60]. У сфері роботи з людьми фахівець постійно стикається з новими соціальними, культурними, психологічними викликами, тому

здатність до гнучкого оновлення знань і навичок, до критичного осмислення власного досвіду стає основою професійної адаптації.

Окремого значення набуває етичний компонент компетентності, що відображає систему професійних цінностей, норм і моральних принципів. Для спеціалістів допомагаючих професій етична зрілість є показником не лише професійної, але й особистісної відповідальності. Здатність дотримуватися етичних стандартів у ситуаціях морального вибору свідчить про сформованість зрілої професійної позиції, заснованої на повазі до гідності іншої людини.

Компетентність фахівців, що працюють з людьми стосується набору притаманних якостей та набутих навичок, які сприяють індивідуальній та організаційній продуктивності. За Д. Макклелландом, саме компетентність, а не інтелект, призводить до ефективного виконання завдань [69]. Компетентність можна загалом розділити на видимі аспекти (знання, навички та поведінка, які є відносно очевидними характеристиками особистості) та приховані аспекти (індивідуальні основні атрибути, такі як риси, мотиви, ставлення, цінності та самооцінка). Компетенції працівників демонструють позитивний зв'язок з організаційною продуктивністю, що надає рекомендації щодо найму працівників [67]. Компетентність охоплює основні характеристики та навички, необхідні для ефективного та результативного виконання роботи. Наприклад, компетентність у консультуванні безпосередньо впливає на професійну діяльність консультанта під час процесу консультування. У складних та різноманітних сценаріях консультування вона забезпечує низку незамінних підтримок, що дозволяє ефективно та якісно проводити консультаційну роботу. Для сприяння компетентному виконанню роботи консультантами важливо уточнити основні компетенції у консультуванні.

Попередні дослідження представили різноманітні точки зору щодо компетенцій консультантів. Наприклад, Л. Дженнінгс та Т. Сковгольт класифікували компетенції на когнітивні, емоційні та реляційні виміри,

використовуючи методи, засновані на інтерв'ю [54]. Когнітивний вимір стосується здатності займатися систематичною та глибокою концептуалізацією та ставити точні діагнози; емоційний вимір головним чином стосується емоційного сприйняття; а реляційний вимір зосереджений на навичках побудови та підтримки стосунків. Р. Роу постулював, що професійні компетенції в психотерапії складаються зі знань, навичок, ставлення, здібностей, рис особистості та інших характеристик [75]. Розробляючи анкету щодо компетентності шкільних консультантів, В. Ксьє сформулював набір компетенцій за шістьма вимірами: професійні риси особистості, риси саморозвитку, міцна база професійних знань, самовдосконалення, хороший професіоналізм та етика, та соціальні риси особистості [104]. М. Ванг визначив основні компетенції для китайських консультантів та терапевтів за допомогою експертних семінарів, включаючи шість вимірів: професійне ставлення та поведінка, етика та право, клінічні знання та навички, наука та дослідження, побудова стосунків, мультикультуралізм; та ведення випадків [97]. Ф. Фан розробив структуру, що окреслює основні знання та навички, необхідні консультантам [39]. Ця структура охоплює такі області, як етика консультування, психологічна оцінка, освіта в галузі психічного здоров'я, виявлення криз та втручання. Тому компетенції консультантів розглядалися в численних дослідженнях [87].

Слід зазначити, що кожна з існуючих моделей має певні обмеження. Наприклад, модель компетенцій, запропонована Дженнінгсом та Сковхольтом, хоча й містить три виміри (когнітивний, емоційний та реляційний), в першу чергу наголошує на здібностях або навичках та не враховує риси характеру чи особистість людини – обмеження, яке також зустрічається в інших моделях. Крім того, деякі моделі включають велику кількість вимірів, що може перешкоджати їх практичному застосуванню та поширенню через їхню складність. Крім того, певні виміри в цих моделях можуть перетинатися, що потенційно призводить до надмірності та плутанини в їх інтерпретації та використанні.

В результаті більшість цих моделей не отримали широкого поширення, і не було досягнуто одностайного консенсусу щодо складу ключових компетенцій або їх визначень. Тому необхідне більш повне та цілісне розуміння, а систематичні огляди можуть служити цінним методом для надійного синтезу існуючих даних.

Ч. Чен та команда проаналізували понад 4 тисячі статей, в яких згадувались компетенції фахівців, що працюють з людьми. Це було зроблено задля спроби класифікувати компетенції за єдиними характеристиками та критеріями. Статі були відсортовані і деякі відсіяні, які були недоступні або повторювались. Що стосується місця проведення дослідження, більшість досліджень (12) були проведені у Сполучених Штатах та Китаї (6), тоді як решта три дослідження були проведені в Південній Африці, Німеччині та Італії. З включених досліджень дев'ять були написані англійською мовою, а шість – китайською. Що стосується джерела вибірки, то серед 15 досліджень шість залучали учасників з різним досвідом, включаючи викладачів, консультантів–стажерів, викладачів–консультантів та неспеціалістів. Викладачі та консультанти–стажери були найчастіше представленими групами учасників, з'являючись у понад половині досліджень, тоді як неспеціалісти були в центрі уваги двох досліджень. Що стосується методу дослідження, то найчастіше використовувалися методи опитування (12), далі йшли методи інтерв'ювання (10). Найчастіше повідомлялися дані змішаних методів (7), далі йшли кількісні дані (5) та якісні дані (3). Основні статті, які були взяті за основу та основні компетенції, виділені в результаті дослідження:

Ч. Чен (2022), використовував змішані методи (огляд літератури, інтерв'ю та опитування). З використаних методик – Шкала самооцінки компетентності. Основні компетенції, виділені за дослідженням: самозростання, допомога людям, захоплення консультуванням, впевненість у собі, ентузіазм, спорідненість, емпатія, розуміння, проникливість, самовираження, діагностика проблем, побудова стосунків, вирішення

проблем, психологічна оцінка, професійні знання, гуманістичні знання, інтерес до читання, навчання зростання, відповідальність, конфіденційність, цінності, чесність, слухання, терпіння, прийняття [30].

К. Еріксен та Д. МакОліфф (2003), США. Використовували кількісні методи (інтерв'ю та опитування). З використаних методик – шкала навичок консультування. З виділених компетенцій: інтерес до роботи, дослідження, поглиблення, зміни, стосунки, управління [38].

К. Хе (2020), Китай. Використовував якісний підхід (огляд літератури, спостереження та інтерв'ю). Компетенції: інтереси клієнтів є першочерговими, рівність, послідовність, об'єктивна презентація, щирість, визнання власних недоліків, проникливість, аналітичне мислення, емпатія, усвідомлення, прийняття, етичні кодекси, професійні знання з психологічного консультування [51].

Ф. Кюне та ін. (2021), Німеччина. Змішані методи (інтерв'ю та опитування). Було опитано 375 спеціалістів, які працюють з людьми. Виділені компетенції: Принципи, пов'язані з роботою, професіоналізм, особистісні характеристики, турботливе спілкування, емпатія та розуміння [56].

Д. Лембі та ін. (2018), США. Кількісний підхід (опитування). Було опитано 356 психологічних консультантів, що проходять навчання, та 24 викладачів для психологічних консультантів. Методика – Шкала компетенцій консультування. Компетенції: Навички консультування та терапевтичні умови, схильності та поведінка консультанта [58].

К. Лі (2012), Китай. Використовував змішані методи (інтерв'ю, огляд літератури та опитування). Методика – шкала психологічної компетентності. З виділених компетенцій: мотивація в професії, особистісне зростання, міжособистісна комунікація, знання, професійні навички [64].

Й. Луо (2008), Китай. Якісний підхід (інтерв'ю). Використана методика – Універсальна модель компетентності постачальників послуг Спенсера та Спенсера. Компетенції: вплив, співчуття, щирість, гнучкість, керованість,

впевненість у собі, аналітичне мислення, проникливість/усвідомлення, побудова стосунків, навчання [66].

Д. Пітерсон, Б. Брі (1980), США. Використовували змішані методи (інтерв'ю та опитування). Було опитано 14 психологічних консультантів, та 191 викладач для психологічних консультантів. Методика – оцінка професійної компетентності. Компетенції: Професійна відповідальність, міжособистісна теплота, інтелект, досвід [74].

Д. Шванк та інші (2012), Сполучені Штати. Метод дослідження – опитування. Опитано 188 психологічних консультантів, що проходять навчання за допомогою шкали компетенцій консультантів. Компетенції: професійна поведінка, стосунки під час консультування, навички консультування, оцінка та застосування, професійні диспозиції [92].

М. Сеттані та ін. (2022), Італія. В опитуванні взяли участь 778 психологічних консультантів, що проходять навчання, фахівців сфери людина–людина. Методика – самооцінка компетенцій. Компетенції: Оцінка та формулювання випадку, терапевтичні стосунки, впровадження втручання, оцінка та завершення терапії, етика та культурна чутливість, емпатія [79].

М. Спеддінг та ін. (2022), Південна Африка. Використані змішані методи (інтерв'ю та опитування). Методика – покращення оцінки загальних професійних факторів. Компетенції: комунікація, емоційна залученість, процес та втручання, якості та характеристики фахівця [86].

Е. Торрес–Рівера та ін. (2002), США. Опитано 248 психологічних консультантів, що проходять навчання. Використані методики: Навички консультанта, Форма оцінки особистісного розвитку. До компетенцій віднесено: емоційна чутливість, базові навички слухання, мультикультурні навички, навички впливу [95].

Л. Вайт (1980), США. Використані змішані методи (інтерв'ю та опитування). Опитано 705 викладачів. Методика – анкети, розроблені на основі інтерв'ю. З компетенцій було виділено: особистісний розвиток, дослідження та професійна діяльність, поведінкові стратегії, участь у

підвищенні кваліфікації, стратегії взаємин з учнями, співпраця, ефективність, повага до індивідуальності, гнучкість [98].

Й. Ву (2010), Китай. Методика – посібник з кодування для дослідження компетентності фахівців сфери обслуговування. Компетенції: гнучкість, досвід, базове ставлення до встановлення стосунків з клієнтами, міжособистісне розуміння, самосвідомість, самоконтроль, психічне здоров'я, професійні знання та навички, альтруїзм, повага до клієнтів, здатність навчати інших, мовні навички, відкритість [102].

Х. Ксянг (2007), Китай. Використані змішані методи (інтерв'ю та опитування). Методика – форма самооцінки компетентності психолога. Компетенції: саморетроспекція, емпатія, впевненість у собі, професійна експертиза, концептуальне мислення, мовне вираження, повага до інших, розвиток інших, вплив та інтрига, самоконтроль [103].

З 15 включених досліджень спочатку було визначено загалом 122 компетенції. За допомогою осьового кодування було узагальнено 30 основних компетенцій. Конкретні основні компетенції включають гуманістичні знання, професійні знання, комунікацію, оцінку, втручання, вплив, емпатію, усвідомлення, мислення, мультикультурні навички, застосування теорії, керованість, побудову стосунків, послідовність, саморозвиток, інтерес, повагу, терпіння, альтруїзм, щирість, прийняття, пристрасть, гнучкість, теплоту, розуміння, емоційну чутливість, відкритість, відповідальність, чесність та впевненість у собі.

Відповідні визначення, що стосуються кожної основної компетенції:

1. Знання, які можна поділити на:
 - Гуманістичні знання. Це знання різних культур, мов, регіонів життя, політичних та економічних моделей, а також знання різних предметів.
 - Професійні знання. Це володіння знаннями, пов'язаними з роботою, та мотивація розширювати, використовувати та поширювати знання, пов'язані з роботою, серед інших.
2. Майстерність та здібності, до яких відносять:

- Комунікація. Бути добрими слухачами з добрими навичками міжособистісного спілкування та адаптивності, підтримувати зоровий контакт, використовувати цілеспрямовані питання та дозволяти своїм клієнтам говорити.
- Оцінювання. Оцінювання та діагностика проблем, можливостей та питань, пов'язаних з окремими особами, групами та/або організаціями.
- Втручання. Мається на увазі втручання, спрямовані на полегшення страждань та сприяння здоров'ю та благополуччю клієнтів.
- Вплив. Вплив для здійснення певного впливу на інших.
- Емпатія Бути емпатичним, розуміючим, співчутливим та турботливим, слухаючим, тим, що вникає в суть проблеми іншого.
- Усвідомленість. Здатність сприймати, розуміти та передбачати емоції та думки інших та себе, і найголовніше, виявляти першопричини (емоційний інтелект).
- Критичне мислення. Використання складання частин та розгляду загальної картини для розуміння ситуації чи проблеми, включаючи визначення зв'язків або закономірностей між ситуаціями без очевидного зв'язку та визначення ключових або основних проблем у складних ситуаціях.
- Мультикультурна майстерність. Здатність розпізнавати та вирішувати проблеми, пов'язані з різноманітністю, расизмом та упередженнями, які впливають на стосунки консультанта під час сеансу консультування.
- Застосування теорії. Використовувати теорію для аналізу поведінки та взаємодії з клієнтом. Заохочувати клієнтів ділитися почуттями та думками, визнавати їх та чітко перефразувати.
- Керованість. Активний контроль напрямку та змісту консультування або пасивне слідування за відвідувачем під час консультування.
- Побудова стосунків. Створення та постійна участь у турботливій, теплій, безпечній атмосфері для відвідувачів, щоб клієнти довіряли

фахівцю, були готові розкрити себе, взяти на себе ініціативу досліджувати та працювати з ним для вирішення власних проблем.

- Послідовність. Послідовність – це стан стабільності та несприйнятливості до змін. Він складається з трьох рівнів значення: перший – це узгодженість думки з думкою, другий – узгодженість думки з дією, і третій – узгодженість дії з дією.
- Саморозвиток. Постійно набирається досвіду, обговорює його з колегами, контролює, робить підсумки та шукає зворотний зв'язок щодо впливу своєї поведінки на інших, щоб досягти саморозвитку.

3. Поведінка та ставлення до клієнтів та роботи

- Зацікавленість. Зацікавленість вимагає любові та поваги до власної професії.
- Повага. Повага вимагає від будь-якого фахівця, який працює з людьми поважати потреби, почуття та думки, відмінні від їхніх власних.
- Терпіння. Терпіння визначається як «здатність до виховання», як довгострокова винагорода, зазначають дослідники.
- Альтруїзм. Моральна норма, яка передбачає певні соціальні очікування допомоги іншим у різних соціальних контекстах.
- Щирість. У своїй роботі фахівець має виглядати як «справжнє я», без захисного камуфляжу, не ховаючись за професійною роллю, не граючи жодної ролі, а бути послідовним як зовні, так і всередині, і щиро та достовірно у стосунках з особою.
- Прийняття. Активне та усвідомлене прийняття внутрішніх переживань або переживань інших людей без зміни їхньої частоти чи форми.

4. Особистість

- Пристрасть до діяльності. Пристрасть до роботи визначається як сильна схильність до діяльності, яка людям подобається, яку вони вважають важливою, яка є самовизначальною та в яку вони вкладають час та енергію.

- Гнучкість в роботі. Гнучкість проявляється в тому, що фахівець може створювати різну атмосферу та використовувати різні методи відповідно до почуттів та проблем інших, стикаючись з різними клієнтами.
- Тепло́та. Тепло́та завжди пов'язана з усвідомленим наміром, включаючи дружелюбність, готовність допомогти, щирість, надійність та моральність.
- Розуміння. Розуміння включає розуміння симптомів, поведінки та труднощів клієнта, розуміння його суб'єктивної позиції та вираження емпатії.
- Емоційна чутливість. Емоційну чутливість можна визначити як нижчий поріг для виявлення або реагування на емоційні подразники, або вищу ймовірність сприйняття подразників як емоційних.
- Відкритість. Це може бути вдячність за духовне розмаїття.
- Відповідальність. Фахівець повинен мати серйозне та відповідальне ставлення до клієнтів та їхньої роботи, а також здатний витримувати тиск і проблеми в роботі. Заради клієнтів або саморозвитку вони повинні наважитися йти на певні ризики та нести можливі наслідки.
- Цілісність. Цілісність – це глибоко особисте явище, а також кореляція між діями, принципами чи переконаннями з іншого боку.
- Впевненість у собі. Людина вірить у свою здатність виконати завдання, включаючи впевненість, яку вона проявляє під час подолання складних обставин, прийняття рішень або стикання з викликами.

Ці компетенції були додатково класифіковані на чотири загальні категорії: ставлення, знання, особистість, а також навички та здібності. На основі попередніх досліджень, ставлення визначається як відносно стійка організація переконань, почуттів та поведінкових тенденцій щодо соціально значущих об'єктів, груп, подій або символів [53], включаючи такі компетенції консультування, як інтерес, повага, терпіння, альтруїзм, щирість тощо; особистість – це особлива риса або якість людини, особливо будь-які стійкі

якості або риси, що визначають природу або особистість людини стосовно інших [96], включаючи такі компетенції як пристрась, гнучкість, теплота тощо; знання визначається як усвідомлення, інформація або розуміння фактів, правил, принципів, інструкцій, концепцій, теорій чи процесів, необхідних для успіху в певній предметній області [68], включаючи компетенції консультування, такі як гуманістичні знання та професійні знання; вміння та навички визначають як когнітивну або фізичну здатність виконувати завдання з успішним результатом [52], включаючи компетенції консультування, такі як комунікація, оцінка, втручання, вплив тощо.

На основі дослідження визначена частота 30 компетенцій, що спостерігаються у включених статтях. **Комунікація** стала найбільш акцентованою компетенцією, яку обговорювали у 10 статтях. Побудова стосунків та вплив, **емпатія** з однаковою частотою, обговорювалися з другою найвищою частотою. З іншого боку, чесність, відкритість, емоційна чутливість, терпіння, гуманістичні знання, послідовність та застосування теорії отримали найменшу увагу, будучи згаданими лише в одній з розглянутих статей.

Було переглянуто, зібрано та синтезовано існуючу літературу з питань компетентності фахівців, що працюють з людьми. По–перше, результати дослідження підкреслюють брак емпіричних досліджень із ретельним дослідницьким дизайном на тему компетентності. Компетенцій зазначається багато різними авторами, тому як це дуже широке поле дослідження, і результати можуть відрізнятись в різних країнах, і врахувати кожен підхід до роботи та обов’язків неможливо. По–друге, у 15 статтях, зазначено вище, було визначено загалом тридцять ключових компетенцій, таких як гуманістичні знання, оцінка, втручання, емпатія, усвідомлення, гнучкість, теплота, розуміння, емоційна чутливість тощо. Наведено відповідні визначення для кожної ключової компетенції, підкріплені відповідними посиланнями. По–третє, запропоновано чотиривимірну структуру: ставлення, особистість, знання, вміння та здібності. Ці результати можуть слугувати

цінними ресурсами для подальших досліджень цього концепту та для вдосконалення навчання фахівців.

1.3. Вплив копінг–стратегій на розвиток професійних компетенцій

Професійна діяльність фахівців, які працюють у системі «людина – людина», характеризується підвищеною емоційною насиченістю, необхідністю постійної взаємодії з людьми, високим рівнем відповідальності та потребою в особистісній стійкості. Саме тому питання формування та підтримки професійних компетенцій у таких спеціалістів нерозривно пов'язане з їх здатністю ефективно долати стресові впливи, керувати власними емоціями та зберігати психологічну рівновагу. У сучасних підходах усе більше підкреслюється, що професіоналізм спеціаліста з людьми – це не лише знання, навички й професійні вміння, але й здатність використовувати адаптивні копінг–стратегії як внутрішній психологічний ресурс.

Поняття копінгу розглядається як сукупність когнітивних, емоційних і поведінкових стратегій, що застосовуються особистістю для подолання зовнішніх чи внутрішніх вимог, які перевищують або ускладнюють її можливості. Копінг–стратегії виконують подвійну функцію: вони не лише знижують рівень психічного напруження, але й опосередковано впливають на якість професійної діяльності. Для фахівців «допомагаючих професій» (психологів, соціальних працівників, педагогів, медичних працівників, консультантів, юристів, менеджерів з персоналу тощо) питання ефективного копінгу має особливе значення, оскільки саме вони найчастіше стикаються з емоційно складними ситуаціями, ресурсним виснаженням, ризиком емоційного вигорання та необхідністю швидко приймати рішення в умовах невизначеності.

Вплив копінг–стратегій на професійні компетенції проявляється у кількох напрямках. По–перше, адаптивні стратегії подолання сприяють збереженню професійної ефективності та стійкості, що є базовим елементом професійної компетентності. По–друге, деякі копінг–стилі безпосередньо

корелюють із розвитком певних компетенцій: наприклад, проблемно–орієнтований копінг пов’язаний із підвищенням аналітичних та рефлексивних здібностей, тоді як емоційно–орієнтований копінг може впливати на розвиток емпатичних навичок та емоційної компетентності. По–третє, конструктивні копінг–стратегії сприяють зниженню рівня професійного стресу та ризику деструктивних проявів – таких як професійне вигорання, зниження мотивації, деперсоналізація або емоційна холодність щодо клієнтів.

Важливо враховувати й те, що копінг–стратегії формуються не лише як особистісні риси, а як професійно зумовлені компетенції, які можуть бути розвинені в процесі освіти, стажування та супервізійної практики. Сучасні наукові дослідження підкреслюють, що здатність спеціаліста адекватно реагувати на стресові ситуації та вибудовувати ефективні способи саморегуляції є складовою професійної компетентності на рівні емоційної, комунікативної та регулятивної сфер. Тому копінг розглядається не просто як механізм виживання у складних умовах, а як невід’ємний компонент професійного розвитку.

Аналіз взаємозв’язку між копінг–стратегіями та професійними компетенціями фахівців, які працюють з людьми, є ключовим для розуміння механізмів професійної стійкості, психологічного благополуччя та високого рівня професійної ефективності. Розуміння цього взаємозв’язку дозволяє розробити програми розвитку професійної компетентності, які враховують не лише знання та навички, але й психологічні ресурси спеціаліста, що забезпечують його здатність успішно функціонувати в умовах підвищеного стресу.

Соціальні працівники стикаються зі складними та стресовими ситуаціями під час проходження практики, або безпосередньо роботи через проблеми клієнтів та вимоги професійної поведінки, поточних завдань, що може призвести до розвитку психологічного дистресу [89]. Таким чином, соціальним працівникам необхідно розробити стратегії подолання для ефективного управління стресом та розвитку стійкості. Копінг–стратегії

можуть бути як позитивними, так і негативними за своєю природою, де позитивні стратегії подолання призводять до позитивних змін та підвищення стійкості до стресу, тоді як негативні стратегії подолання можуть призвести до негативних змін та, можливо, зниження стійкості до стресу [27]. Крім того, сфера управління стресом розширюється кожного дня з додаванням нових досліджень стратегій подолання, як популярних, так і академічних, оскільки люди справляються зі стресом та його впливом різними способами у своєму житті [40].

Копінг-стратегії, визначені Р. Лазарусом та С. Фолкман, стосуються низки поведінкових, емоційних та когнітивних способів адаптації до стресової ситуації. Як запропонував Р. Лазарус це підкреслює чотири основні припущення. По-перше, основою класифікації є природа та характеристики стратегії подолання, а не її вплив. По-друге, процес подолання включає когнітивні та поведінкові реакції у зацікавленої особи [80]. Також процес подолання стресу вважається послідовністю взаємопов'язаних епізодів або дій, оскільки в більшості випадків подолання включає різні окремі дії, пов'язані в послідовність. Соціальна підтримка зосереджена на використанні підтримки однолітків, родини та інших людей для подолання стресових ситуацій.

Було проведено кілька досліджень для вивчення стратегій подолання, що використовуються соціальними працівниками, особливо під час їхньої польової роботи, і з огляду цього дослідження впливає кілька копінг-стратегій, а саме: проблемно-орієнтовані, емоційно-орієнтовані та соціальна підтримка. Проблемно-орієнтовані стратегії подолання використовуються багатьма соціальними працівниками у повсякденному житті та активно необхідні для подолання стресу [49].

Щодо стратегій подолання, орієнтованих на емоції, можна наголосити на контролі емоцій під час подолання стресових ситуацій як при навчанні, так і в робочих умовах. Як частина копінг-стратегій, орієнтованих на емоції, студенти та працівники вдаються до відволікання (як позитивного, так і негативного) або заперечення як частини турботи про себе, або ж можуть

намагатися прийняти та переосмислити ситуацію як частину подолання стресу. С. Вілкс у своєму дослідженні соціальної підтримки повідомив, що соціальна підтримка (від однолітків та родини) позитивно впливає на стійкість, що, у свою чергу, впливає на рівень стресу, що означає, що збільшення соціальної підтримки опосередковано знижує рівень стресу у соціальних робітників [101].

Деякі дослідники також вивчали вплив вибору стратегій подолання. Наприклад, дослідники дійшли висновку, що уникаючі стратегії або негативні стратегії, такі як заперечення, ізоляція, поведінкова відстороненість, самовідволікання тощо, позитивно корелюють з депресивними симптомами та резильєнтністю, і що підвищена інтенсивність та частота можуть негативно впливати на психологічне здоров'я та підвищувати рівень дистресу у соціальних робітників. З іншого боку, позитивні емоції та проблемно-орієнтовані стратегії, такі як прийняття ситуації, управління емоціями, вирішення проблем тощо, позитивно впливають на рівень стресу у студентів-соціальних робітників.

У своєму дослідженні В. Годара з командою досліджували характер копінг-стратегій, які використовують студенти соціальних робіт у Делі, а також залежність цих стратегій від їхніх соціально-демографічних характеристик та вплив на компетенції таких фахівців. Дослідження має значення для розуміння, як майбутні соціальні працівники формують свої ресурси подолання стресу, що може прямо впливати на розвиток їх професійної компетентності, стійкості та ефективності в професії [46].

Мета дослідження полягала у виявленні найбільш уживаних копінг-стратегій серед студентів та з'ясуванні, чи залежать вони від таких факторів, як стать, вік, родинне походження чи досвід роботи. Вибірка становила 297 студентів із чотирьох університетів у Делі (123 чоловіки, 174 жінки). Опитування проводилися методом «ненавмисна цільова вибірка».

Для вимірювання копінг-стратегій використовувалась адаптована версія опитувальника, заснованого на теорії Р. Лазаруса і С. Фолкман, що дозволяє виокремити як когнітивні, емоційні та поведінкові реакції.

За результатами визначено найбільш уживані стратегії – це емоційно-орієнтовані стратегії, зокрема прийняття та переосмислення, а також проблемно-орієнтовані стратегії. Також студенти активно застосовували стратегію соціальної підтримки – зверталися за моральною або інформаційною підтримкою.

Хоча загальний показник копінгу не залежить статистично значимо від статі, жінки частіше використовують емоційно-орієнтовані стратегії, тоді як чоловіки – більше схильні до релігійних та духовних форм.

Ті студенти, які вже мали досвід роботи, демонстрували вищий рівень використання позитивних стратегій копінгу.

Аналіз показав, що вік та досвід є істотними предикторами використання копінгу: люди старшого віку або з досвідом роботи мають тенденцію використовувати більше позитивні способи подолання стресу.

Переважаання позитивного копінгу: результати дослідження показали, що майбутні соціальні працівники у Делі переважно використовують позитивні копінг-стратегії, що свідчить про їхній ресурс як фахівців. Цей факт має важливе значення для розвитку їх професійної компетентності – адже такі стратегії підтримують емоційну стабільність, здатність до рефлексії та конструктивного вирішення складностей у професійній діяльності.

Вплив на майбутню професійну діяльність: Оскільки соціальні працівники часто піддаються значним емоційним і професійним навантаженням у своїй роботі з людьми (клієнтами, громадами), наявність стійких, позитивних копінг-стратегій може суттєво вплинути на їхню професійну стійкість, компетентність у кризових контекстах, а також зменшити ризик професійного вигорання.

У своїй роботі Д. Калегарі та колеги досліджували зв'язок між копінг-стратегіями та професійною якістю життя у медичних працівників – зокрема, у медсестер та лікарів у період епідемії COVID-19 [25].

Автори прагнули з'ясувати, як різні типи копіngu впливають на позитивні та негативні аспекти професійного життя у кризових умовах, таких як пандемія. Вони використовували концепцію «професійна якість життя», яка охоплює такі компоненти: задоволення від допомоги іншим, а також негативні – вигорання та вторинний травматичний стрес.

Це дослідження є важливим з точки зору практики менеджменту охорони здоров'я – розуміння того, які копінг-стратегії є захисними, а які – ризикованими, може допомогти у розробці інтервенцій для підтримки складної та емоційно напруженої професії медиків. Дослідження відбувалося у великому італійському госпіталі, в якому взяли участь 143 медпрацівники: медсестри й лікарі.

Для вимірювання копінг-стратегій використовувалась італійська версія COPE-NVI (Inventory of Coping Orientations), яка включає п'ять підшкал:

- Соціальна підтримка;
- Стратегії уникнення;
- Позитивне ставлення;
- Орієнтація на проблему;
- Трансцендентна орієнтація;
- Професійну якість життя.

Як результат, вченим вдалось з'ясувати, що стратегії уникнення значно пов'язані з гіршою професійною якістю життя: вищі показники уникнення передбачають збільшення вигорання і вищий вторинний травматичний стрес, а також – зменшення задоволення від допомоги іншим.

Орієнтація на проблему також асоціювалася з негативними наслідками: не лише з підвищеним вигоранням та стресом, але й зниженням позитивного аспекту. Це несподівано, оскільки у попередніх дослідженнях проблемно-фокусований копінг зазвичай розглядали як адаптивний, конструктивний.

Автори припускають, що в умовах пандемії, через високу непередбачуваність ситуації, планування й дійові рішення могли виявитися недостатньо ефективними або ж створювали додатковий тиск на працівників.

Соціальна підтримка у цьому дослідженні також виступила як «ризиковий» механізм: вищий рівень стратегії соціальної підтримки корелює з гіршими показниками ProQOL (зокрема, із збільшенням вторинного травматичного стресу).

Натомість позитивне ставлення – найбільш виразно позитивний копінг: він підвищує задоволення від допомоги іншим і знижує рівні вигорання та стрес.

Трансцендентна орієнтація (духовність) – в дослідженні менше підкреслюється у висновках як фактор–прогноз, хоча ця шкала була включена в опитувальник COPE–NVI. У демографічному аналізі виявлено, що жінки значно частіше використовують трансцендентну орієнтацію, ніж чоловіки.

Також вчені з'ясували, що медичні працівники з більшим досвідом роботи мали кращий рівень задоволення від допомоги та нижчий рівень вигорання. Автори роблять висновок, що більш досвідчені фахівці ймовірно розвинули власні захисні механізми проти стресу.

Гендерні відмінності: жінки виявили схильність частіше звертатися до соціальної підтримки та трансцендентної орієнтації порівняно з чоловіками.

Автори підкреслюють, що крос–секційний дизайн дослідження не дозволяє встановити причинно–наслідкові зв'язки: не можна з упевненістю сказати, що копінг–стратегія «причиняє» зміну професійного життя – можна говорити лише про асоціації.

Копінг–стратегії як ресурс або ризик: це дослідження показує, що не всі копінг–стратегії є однаково корисними в контексті професійної якості життя. Уникнення та соціальна підтримка у цій вибірці, навпаки, асоціюються з гіршими показниками «професійного благополуччя», та розвиток компетенцій, тоді як позитивне ставлення виступає сильною захисною стратегією.

Компетентність і стійкість: З точки зору професійних компетенцій фахівців, які працюють з людьми, це дослідження ілюструє, що здатність підтримувати позитивне мислення може бути не лише особистісною навичкою, а ключовою частиною професійної компетентності – тому що вона підтримує емоційну стійкість, знижує вигорання і зберігає мотивацію до допомоги.

Профілактика вигорання: Результати підкреслюють важливість управлінських та освітніх інтервенцій, спрямованих на розробку і посилення адаптивних копінг-стратегій серед медичних працівників – підвищення «позитивного ставлення», тренінги з вміння переосмислювати стрес, супервізію. Такі інтервенції можуть прямо впливати на професійну якість життя і, як наслідок, на ефективність роботи.

Підхід до супервізії та менеджменту: Для керівників медзакладів (наприклад, менеджменту, HR) результати означають: варто звертати увагу не лише на робочі навантаження чи фізичні умови, а й на психологічні ресурси працівників – проводити опитування, виявляти хто має високий рівень неадаптивних копінг-стратегій, і пропонувати цільові програми підтримки.

Л. Карамушка та Ю. Снігур провели ґрунтовне теоретичне та емпіричне дослідження природи копінг-поведінки керівників, її детермінант і наслідків для професійної діяльності [6]. Це дослідження спрямоване насамперед на управлінський персонал освітніх організацій, але отримані результати мають універсальний характер і можуть бути екстрапольовані на широкий спектр професій «людина – людина» (психологи, соціальні працівники, юристи, менеджери персоналу, педагоги, консультанти тощо).

На думку авторів ефективність професійної діяльності керівника значною мірою залежить від його здатності регулювати власний емоційний стан, зберігати продуктивність у стресових ситуаціях та забезпечувати стабільну взаємодію з людьми в умовах високої відповідальності. Саме тому вони розглядають копінг-стратегії як важливу частину професійної

компетентності, що визначає рівень адаптивності, стресостійкості та професійної стійкості працівника.

На думку Л. Карамушки та Ю. Снігур, професійна компетентність фахівців, які працюють з людьми, включає не лише знання й навички, а й регулятивно–самоменеджерську компетентність, що охоплює:

- здатність ідентифікувати власні стресори;
- уміння вибрати раціональні способи подолання стресу;
- володіння емоційною саморегуляцією;
- уміння використовувати конструктивні копінг–стратегії у взаємодії з іншими.

Таким чином, копінг постає не просто реакцією на стрес, а усвідомленою професійною навичкою, що безпосередньо впливає на якість управлінських і комунікативних рішень.

Автори склали детальний опис моделі організаційно–психологічних факторів, які впливають на вибір копінг–стратегій. Серед ключових детермінант:

- індивідуально–психологічні особливості (активність, оптимізм, стресостійкість);
- професійні характеристики (управлінський стиль, досвід, здатність до рефлексії);
- організаційні умови (тип організації, рівень її розвитку, культура взаємодії, наявність підтримки).

Емпіричні дані свідчать, що керівники, які працюють у більш розвинених, структурованих організаціях із високою культурою взаємодії, частіше застосовують продуктивні копінг–стратегії, тоді як складні або нестабільні умови роботи підвищують ймовірність використання уникання чи емоційного реагування. Це підтверджує, що копінг не є суто особистісною рисою, а формується внаслідок взаємодії професійного середовища, вимог діяльності та компетентності працівника.

У структурі дослідження представлено розгорнуте емпіричне дослідження, спрямоване на виявлення зв'язку між використанням різних копінг-стратегій та характеристиками професійної діяльності керівників.

За результати можна визначити, що проблемно-орієнтовані копінг-стратегії (планування, аналіз ситуації, пошук підтримки, активні дії) позитивно корелюють з такими професійними якостями, як:

- високий рівень організованості;
- здатність приймати обґрунтовані рішення;
- конструктивне управління конфліктами;
- висока відтворюваність професійної діяльності.

Автори роблять висновок, що цей тип копінгу прямо пов'язаний зі зрілістю управлінських компетенцій.

Емоційно-орієнтований ж копінг (емоційне реагування, тривога, напруга, схильність до надмірних переживань) асоціюється з меншою ефективністю діяльності, порушеннями комунікації, труднощами у прийнятті рішень, підвищеною конфліктністю. Такий стиль знижує професійну стійкість та погіршує якість взаємодії з людьми.

Уникання як копінг-стратегія пов'язане зі зниженням рівня професійної відповідальності, відкладанням прийняття рішень, фрагментованістю управлінських дій та підвищує ризик емоційного та професійного виснаження.

Автори наголошують, що уникання має деструктивний вплив на управлінські й комунікативні компетенції.

Соціально-підтримувальний копінг позитивно впливає на розвиток комунікативних компетенцій, здатність співпрацювати, делегувати, організовувати роботу команди. Він пов'язаний з емоційною стабільністю та здатністю до партнерської взаємодії.

Таким чином, це дослідження дозволяє зробити узагальнений висновок: продуктивні копінг-стратегії прямо пов'язані з формуванням та підтримкою ключових професійних компетенцій, тоді як непродуктивні – знижують їхній рівень та ускладнюють професійну діяльність.

Автори розглядають професійну стійкість як інтегральну характеристику, що включає:

- емоційну стабільність;
- здатність адаптуватися до змін;
- ефективне подолання стресу;
- збереження якості рішень у складних умовах.

У цьому контексті копінг постає ключовим механізмом забезпечення професійної стійкості, зокрема: активні копінг–стратегії підвищують здатність керівника залишатися ефективним у кризових ситуаціях. Емоційна саморегуляція сприяє продуктивній комунікації, а конструктивний копінг зменшує ризики професійного вигорання.

У своєму дослідженні Д. Лієм розглядає зв'язок між «сприйнятою» компетентністю та копінг–стратегіями. Поняття «сприйнятої компетентності» – це те, наскільки людина сама вважає себе здатною, компетентною, тісно пов'язане з такими конструктами, як самоефективність, самосприйняття чи задоволення психологічних потреб (наприклад, потреба в високій компетентності) [47].

Лієм стверджує, що висока сприйнята компетентність стимулює продуктивну саморегуляцію – тобто мотивацію, постановку цілей, стратегії подолання труднощів. Копінг–стратегії, у свою чергу, є одним із важливих компонентів цієї саморегуляції: саме через них людина долає виклики, адаптується до стресу і підтримує свої ресурси.

Автор спирається на теорії мотивації й саморегуляції: якщо людина відчуває себе компетентною, вона більш схильна ставити перед собою високі цілі, виявляє більшу наполегливість і залучає конструктивні стратегії вирішення проблем. У цьому контексті копінг – це не просто реакція на стрес, а саме саморегуляторний інструмент, який допомагає підтримувати прагнення досягати та зростати. Він акцентує, що люди зі вищою сприйнятою компетентністю частіше використовують адаптивні копінг–стратегії, які

включають активне вирішення проблем, конструктивне переосмислення, планування, а також підтримку (соціальну чи внутрішню).

Д. Лієм акцентує, що висока сприйнята компетентність сприяє тому, що людина успішніше справляється з труднощами – її копінг заходи мають більшу ймовірність бути дієвими й осмисленими. Саме це підсилює її здатність до професійного, академічного чи особистісного зростання.

На його думку, якщо фахівець (наприклад, психолог, соціальний працівник, педагог) відчуває себе компетентним, він із більшою ймовірністю вибере конструктивні копінг–стратегії. Це може сприяти його професійній стабільності, розвитку навичок і впевненості у своїй професійній ролі. Саме це «відчуття компетентності» є фундаментом важливої професійної компетентності – не лише знань і вмінь, а й внутрішньої мотивації, саморегуляції та психологічного ресурсу.

У контексті професійної діяльності копінг–стратегії – це не просто «стоп–гаки» під час стресу, а регулярні механізми, які підтримують довготермінову працездатність, якість роботи та взаємодію з клієнтами. Використовуючи адаптивні копінг–стратегії, фахівець підвищує свою здатність до самовідновлення, до того, щоб не втрачати продуктивність, і зберігати професійні стандарти навіть у підвищено емоційно навантажених ситуаціях.

Копінг–стратегії виступають одним із ключових психологічних механізмів, які забезпечують ефективність професійної діяльності фахівців, що працюють з людьми. Вони не лише визначають якість реагування на стресові ситуації, а й виступають фундаментом розвитку низки професійних компетенцій, зокрема емоційної стійкості, комунікативності, здатності до прийняття рішень, саморегуляції та професійної рефлексії.

Аналіз досліджень показує, що адаптивні копінг–стратегії мають прямий та опосередкований вплив на професійну ефективність. Результати міжнародних робіт підтверджують, що активний копінг, проблемно–орієнтовані стратегії, пошук соціальної підтримки та навички емоційної

регуляції асоціюються зі зниженим рівнем емоційного виснаження, більш високою резильєнтністю та кращими показниками професійного функціонування. Ці копінг–стратегії допомагають фахівцям зберігати відчуття компетентності та контролю над професійними завданнями, що прямо впливає на якість їхньої роботи та взаємодії з клієнтами.

Важливо, що копінг не лише підтримує вже сформовані компетенції, а й є механізмом їхнього подальшого розвитку. Дослідження вказують, що фахівці, які використовують рефлексивні та конструктивні стратегії подолання, демонструють більш високі показники професійного зростання, здатність до навчання, гнучкість мислення та готовність до адаптації в умовах змін. Навпаки, домінування неадаптивних стратегій (уникнення, дистанціювання, звинувачення себе чи інших) пов'язане з емоційним виснаженням, зниженням мотивації, поведінковими порушеннями та втратою ефективності у роботі з людьми.

У дослідженнях українських авторів, зокрема в монографії Л. Карамушки та Ю. Снігур (2024), копінг–стратегії розглядаються як одна з ключових складових психологічної компетентності керівників і фахівців соціальної сфери. Автори підкреслюють, що продуктивні копінг–стратегії не лише забезпечують стресостійкість, але й впливають на управлінські, комунікативні та організаційні компетенції, визначаючи здатність фахівця підтримувати ефективну діяльність в умовах високої невизначеності. Це узгоджується з зарубіжними моделями професійної компетентності, де емоційна регуляція, самоконтроль, здатність до конструктивної взаємодії та збереження стабільності в стресових ситуаціях є одним із центральних компонентів професійної придатності.

Висновки до розділу 1

Копінг–стратегії є важливим інструментом людини, який грає важливу роль в подоланні стресу. Копінг визначається як думки та поведінка, мобілізовані для управління внутрішніми та зовнішніми стресовими

ситуаціями. Це термін, який використовується окремо для свідомої та добровільної мобілізації дій, відмінних від «захисних механізмів», які є підсвідомими або несвідомими адаптаційними реакціями, обидва з яких спрямовані на зниження стресу.

На основі аналізу досліджень та літератури визначено, що немає єдиного прийнятого визначення класифікацій копінг-стратегій. Р. Лазарус і С. Фолкман розглядає копінг як процес постійної взаємодії особистості та середовища, та розділяла копінг-стратегії на проблемно-орієнтовані та емоційно-орієнтовані. Ч. Карвер класифікував копінг-стратегії за тим самим принципом, але вважав недостатнім дуальне розподілення, тому в його теорії з'явилися додаткові копінг-стратегії, які не зайняли місця в жодній категорії. Д. Паркер та Н. Ендлер класифікували копінг-стратегії на орієнтований на завдання копінг, емоційно-орієнтований та копінг-уникання. А. Біллінгс і Р. Моос Вони розглядали копінг не лише як внутрішній процес, а як систему поведінкових та когнітивних реакцій, спрямованих на пристосування до вимог середовища. Вони запропонували наступні групи копінг-стратегій: орієнтовані на оцінку, на проблему, на емоції. Г. Хайм розглядав копінг як стійку систему поведінкових та емоційно-когнітивних реакцій, які людина використовує у відповідь на життєві труднощі, та виділив свої основні типи копінг-стратегій: конструктивний, емоційний, уникаючий. Такі вчені, як К. Станіславський, Е. Скіннер, К. Едж, Дж. Олтман та Г. Шервуд утворили новітні класифікації копінг-стратегій, зокрема циркулярну модель копінг-стратегій та концепцію «сімейств копіngu». Концепція «сімейств копіngu» та циркумплексна модель копіngu (CCM) – це спроби поєднати знання про копінг-стратегії в єдину площину.

Було визначено основні компетенції фахівців, що працюють з людьми. В науковій літературі було знайдено сотні компетенцій, тому під поняттям "основні" визначається найбільш частіше згадані. Більшість вчених виділяють такі 30 основних компетенцій фахівців, що працюють з людьми: гуманістичні знання, професійні знання, комунікація, оцінювання, втречання, вплив,

емпатія, усвідомленість, критичне мислення, мультикультурна майтерність, застосування теорії, керованість, побудова стосунків, послідовність, саморозвиток, зацікавленість, повага, терпіння, альтруїзм, щирість, прийняття, пристрась до діяльності, гнучність в роботі, теплота, розуміння, емоційна чутливість, відкритість, відповідальність, цілісність, впевненість в собі.

Переглянуто вплив копінг–стратегій на розвиток професійних компетенцій. Аналіз останніх досліджень вказує, що переважаючі "позитивні" стратегії підтримують емоційну стабільність, здатність до рефлексії, що може напряду впливати на професійність та компетенції фахівця. Вченим вдалось з'ясувати, що стратегії уникнення значно пов'язані з гіршою професійною якістю життя: вищі показники уникнення передбачають збільшення вигорання і вищий вторинний травматичний стрес, а також – зменшення задоволення від допомоги іншим. Орієнтація на проблему також асоціювалася з негативними наслідками: не лише з підвищеним вигоранням та стресом, але й зниженням позитивного аспекту, хоча ця копінг–стратегія зазвичай сприймається як конструктивна. Натомість позитивне ставлення – найбільш виразно позитивний копінг: він підвищує задоволення від допомоги іншим і знижує рівні вигорання та стрес.

Визначено, що проблемно–орієнтовані копінг–стратегії (планування, аналіз ситуації, пошук підтримки, активні дії) позитивно корелюють з такими професійними якостями, як: високий рівень організованості; здатність приймати обґрунтовані рішення; конструктивне управління конфліктами; висока відтворюваність професійної діяльності. Емоційно–орієнтований ж копінг (емоційне реагування, тривога, напруга, схильність до надмірних переживань) асоціюється з меншою ефективністю діяльності, порушеннями комунікації, труднощами у прийнятті рішень, підвищеною конфліктністю. Уникання як копінг–стратегія пов'язане зі зниженням рівня професійної відповідальності, відкладанням прийняття рішень, фрагментованістю управлінських дій та підвищує ризик емоційного та професійного виснаження. Це вкотре підтверджує факт, що істинно "позитивних" або "конструктивних"

копінг–стратегій не існує і результат їхньої користі залежить від особистісних характеристик людини, середовища та стресорів, до яких вони використовуються.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОПІНГ–СТРАТЕГІЙ В СТРУКТУРІ ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНЦІЙ ФАХІВЦІВ, ЩО ПРАЦЮЮТЬ З ЛЮДЬМИ

2.1. Організація емпіричного дослідження зв'язку копінг–стратегій та професійних компетенцій фахівців, що працюють з людьми

При теоретичному розгляді наукового матеріалу на тему копінг–стратегій, ми дійшли висновку, що в науковому полі, незважаючи на багато спроб класифікувати копінг–стратегії, до нашого часу немає єдиної класифікації, або ж визначення суто «адаптивних» та «дезадаптивних», «ефективних» та «неефективних» копінг–стратегій. Одні й ті самі стилі копіngu можуть бути корисними й продуктивними в одній ситуації, водночас неефективними в іншій. За основу дослідження все ж було взято класичну систему визначення копінг–стратегій Р. Лазаруса та С. Фолкман та Опитувальник когнітивної регуляції емоцій Н. Гарнефскі.

Також в теоретичному розділі було розглянуто компетенції фахівців, які працюють з людьми. Було виділено 30 компетенцій, найбільш часто згадуються в наукових роботах та дослідженнях, і вибрано 3 з них, які найчастіше згадуються – резильєнтність, емпатійність, комунікабельність. За допомогою наступного дослідження спробуємо визначити, наскільки та які саме копінг–стратегії мають взаємозв'язок з рівнем цих компетенцій, та можемо висунути гіпотезу, що «конструктивні» копінг стратегії мають вплив на рівень компетенцій.

В дослідженні прийняли участь 64 респондентів, з них 56 – жінки, 8 – чоловіки. Респонденти являють собою вибірку фахівців типу професій «людина–людина». Всі респонденти, які внесли вклад у цю роботу за допомогою визначеного мною методичного матеріалу, зокрема відповідаючи на представлені мною 5 опитувальників, були відібрані за критерієм приналежності такого типу професій. Респонденти прийняли участь у

проведеного дослідження щодо переважаючих копінг–механізмів, тобто способів долаття труднощів в різноманітних сферах психічної діяльності (копінг–стратегій) за допомогою опитувальника Р. Лазаруса та С. Фолкман, рівню психічної стійкості за допомогою Шкали резильєнтності Коннора–Девідсона–25 (CD–RISC–25), рівню емоційних та когнітивних компонентів емпатії за допомогою Багатофакторного опитувальника емпатії IRI М. Девіса, загального рівня комунікабельності (за Ф. Ряховським) та діагностовано переважаючі стратегії когнітивної регуляції емоцій в стресових ситуаціях за допомогою опитувальника «Когнітивна регуляція емоцій», CERQ за Н. Гарнефскі та власної анкети, яка включала в себе такі запитання, як вік, стать, формат роботи, вид діяльності, стаж роботи на даній посаді, адже особистісні характеристики та підхід до роботи також може мати зв'язок з переважаючими копінг–стратегіями та рівнем компетенцій фахівця.

В частині підрахунків результатів та порівнянні копінг–стратегій з рівнем компетенцій респондентів було розділено на умовні категорії, саме за функціональним поділом, тобто за тим, якого типу взаємодію з людьми виконує спеціаліст, в залежності від його рівня емоційного навантаження.

1. Професії допомагаючого типу (мають високий рівень емоційної залученості, роботу з переживаннями людей, соціальний супровід), в яку увійшли: психологи, кризові психологи, психотехнологи, психологи–консультанти, педагоги, аднагоги, ментори, громадські діячі, люди, які займаються освітньою діяльністю.
2. Адміністративно–організаційні та управлінські професії (організація, координація, управління, бізнес–процеси, які працюють з людьми, як з ресурсом), в яку увійшли: менеджери, адміністративні працівники, лідери бізнес–груп, офісні працівники).
3. Сфера обслуговування (безпосередній та постійний, але не тісний контакт з людьми), в яку увійшли: продавці, офіціанти, няні, косметологи.

Опитувальник «Копінг–стратегії» Р. Лазаруса та С. Фолкман (WCQ) або копінг – тест Лазаруса вважається першою стандартною методикою у сфері дослідження копіngu і діагностує дві базові стратегії опанування – проблемно – фокусовану і емоційно – фокусовану у специфічних ситуаціях стресу, наприклад, хвороба, біль, втрата роботи і т.д. В цілому, опитувальник диференціює людей різного віку і статі, які по-різному діють у специфічних для них важких ситуаціях.

Методика містить 50 тверджень щодо поведінки у складних життєвих ситуаціях, при цьому досліджуваний має оцінити частоту використання такої поведінки від 0 до 3; де 0 – ніколи, 3 – часто. Опитувальник має на меті діагностику частоти використання та визначення основних стратегій копіngu, серед 8 стратегій:

- конфронтація (характеризується нецілеспрямованими та ірраціональними поведінковими реакціями; імпульсивність, ворожість, надмірний ентузіазм, постійна модифікація стратегій поведінки; копінг є результатом зниження емоційної напруги);
- дистанціювання (передбачає знецінення, уникнення проблем, раціоналізацію, переключення уваги, девальвацію стимули тощо);
- самоконтроль (характеризується стримуванням емоцій і переживань, зниженням суб'єктивної цінності ситуації, супроводжується надсильним контролем поведінки та прагненням приховати власні переживання від зовнішнього світу) ;
- пошук соціальної підтримки (стратегія пошук соціальної підтримки є адаптивною, коли людина для ефективного вирішення проблеми звертається за допомогою і підтримкою до оточуючих: сім'ї, друзів, значущих інших. Неадаптивною стратегія стає тоді, коли відбувається перекладання відповідальності на інших за результати своїх життєвих виборів [15, с. 277]);

- прийняття відповідальності (прийняття повної відповідальності за вирішення проблеми, включаючи всі наслідки такого рішення, може супроводжуватись надкритичністю до себе та своїх дій) ;
- втеча–уникнення (невизнання проблеми, що супроводжується різними реакціями уникнення: заперечення, мрійливість, нереалістичні очікування, відсутність визнання відповідальності за рішення, пасивність, компенсаційні реакції: переїдання, алкоголізм та ін.) ;
- планування рішення (аналіз ситуації та формування можливих дій, а також налагодження попереднього планування власних дій: стратегія розглядається як така що забезпечує конструктивне вирішення проблеми) ;
- позитивна переоцінка (основана на переосмисленні проблеми з позитивної сторони, розгляд її як етапу розвитку, супроводжується філософським поглядом на проблему та роботою над саморозвитком) [34, с. 101].

Водночас автори вважають, що стрес залежить від когнітивної оцінки події. Таким чином, стратегії подолання визначаються як динамічні процеси, спрямовані на подолання, підтримку або зменшення зовнішніх і внутрішніх вимог і конфліктів між ними. [62, с. 241].

Опитувальник когнітивної регуляції емоцій (Cognitive Emotion Regulation Questionnaire – CERQ N. Garnefski, V. Kraaij) є інструментом, розробленим для оцінки різних стратегій когнітивної регуляції емоцій, які люди використовують у відповідь на стресові або травматичні події. Цей опитувальник дозволяє зрозуміти, як люди управляють своїми емоціями за допомогою різних когнітивних стратегій.

Мета опитувальника: Оцінка різних когнітивних стратегій регуляції емоцій, які люди застосовують для управління своїми емоціями після переживання стресових або травматичних подій.

Структура опитувальника:

Опитувальник складається з 36 тверджень, які згруповані у дев'ять шкал. Кожна шкала відповідає певній когнітивній стратегії регуляції емоцій. Респонденти оцінюють кожне твердження за п'ятибальною шкалою Лікерта: від 1 («майже ніколи») до 5 («майже завжди»).

Шкали та копінг-стратегії:

- Самозвинувачення: Схильність звинувачувати себе у події, що сталася.
- Прийняття: Визнання і прийняття того, що сталося.
- Румінація: Постійне обмірковування події і фокусування на негативних аспектах.
- Позитивне перефокусування: Пошук позитивних аспектів або користі у негативній ситуації.
- Фокусування на плануванні: Розробка планів для вирішення проблеми і запобігання її повторенню.
- Позитивна переоцінка: Переоцінка значення події з позитивної точки зору.
- Звинувачення інших: Звинувачення інших людей або обставин у тому, що сталося.
- Катастрофізація: Сприйняття події як катастрофи і очікування найгірших наслідків.
- Фокус на інших: Сприйняття події в контексті страждань інших людей.

Процедура проведення:

Респонденти заповнюють опитувальник самостійно, відповідаючи на кожне твердження залежно від того, як часто вони використовують відповідну стратегію у стресових ситуаціях. Приклади тверджень можуть включати: "Я звинувачую себе за те, що сталося", "Я намагаюся знайти позитивні аспекти в цій ситуації", "Я розробляю план, щоб вирішити проблему".

Інтерпретація результатів: Результати оцінюються окремо за кожною шкалою. Високі бали на певній шкалі вказують на часте використання відповідної когнітивної стратегії. Аналіз результатів дозволяє зрозуміти, які стратегії когнітивної регуляції емоцій домінують у респондента, а також

виявити можливі дисфункціональні стратегії, що можуть призводити до негативних психологічних наслідків.

Опитувальник CERQ широко використовується у клінічній психології для діагностики та планування психотерапевтичних інтервенцій. Він є корисним інструментом у дослідженнях, спрямованих на вивчення зв'язку між когнітивними стратегіями регуляції емоцій і різними психологічними розладами, такими як депресія, тривожні розлади, посттравматичний стресовий розлад (ПТСР). Також використовується в освітніх і організаційних контекстах для підвищення емоційної компетентності та стресостійкості.

Методика є надійною і валідною, підтвердженою численними дослідженнями. Вона дозволяє виявити як адаптивні, так і неадаптивні стратегії регуляції емоцій, що є важливим для розробки ефективних психологічних втручань [11].

Опитувальник когнітивної регуляції емоцій (CERQ) є важливим інструментом для оцінки стратегій управління емоціями у відповідь на стресові або травматичні події. Він дозволяє виявити як ефективні, так і неефективні стратегії, що допомагає психологам у діагностиці та лікуванні різних психологічних розладів, а також у покращенні емоційної компетентності індивідів.

Методика «Діагностика рівня комунікабельності»

Методика «Діагностика рівня комунікабельності» В. Ряховського є однією із скринінгових методик, що використовуються для визначення ступеня комунікативних умінь. Вона спрямована на оцінку схильності людини до міжособистісних контактів, її здатності встановлювати й підтримувати соціальні взаємини, а також особливостей поведінки в ситуаціях соціальної взаємодії. Методика застосовується у професійному відборі, консультуванні, коучингу, профорієнтації та дослідженні комунікативної компетентності фахівців, які працюють з людьми.

Опитувальник складається з 16 тверджень, які описують типові ситуації соціальної взаємодії. Досліджуваному пропонується дати відповіді «так»,

«інколи» або «ні», що дозволяє оцінити частоту прояву комунікативних реакцій і стилів поведінки. Відповідь «так» оцінюється у 2 бали, «інколи» – у 1 бал, «ні» – у 0 балів. Підсумковий бал дає змогу охарактеризувати рівень комунікабельності особистості та визначити її комунікативні труднощі, стратегії соціальної взаємодії та особливості поведінкової активності.

Методика дозволяє оцінити загальний рівень готовності до спілкування, гнучкість та відкритість у взаємодії з іншими, здатність встановлювати контакти та підтримувати міжособистісні зв'язки. Також опитувальник допомагає виявити тенденції до замкненості, сором'язливості, уникнення контактів, надмірної активності чи навпаки – соціального відчуження. Отримані результати інтерпретуються за п'ятьма діапазонами, які описують рівень комунікабельності: від низького, що свідчить про труднощі у встановленні контактів, до високого, який характеризує легкість комунікації, ініціативність та соціальну впевненість особистості.

Методика ґрунтується на уявленні про те, що комунікабельність є комплексною характеристикою, яка включає емоційні, поведінкові та когнітивні компоненти, що визначають соціальну активність людини. Комунікативність розглядається як інтегральний показник, залежний як від особистісних рис, так і від досвіду соціальної взаємодії. Відповідно, результати тестування дозволяють оцінити не лише поточний стан комунікативних навичок, але й потенційні шляхи їх розвитку та вдосконалення.

Інтерпретація підсумкового балу дозволяє визначити рівень комунікабельності, особливості соціальної поведінки та потенційні труднощі у взаємодії з іншими людьми. Усі значення носять орієнтовний характер і можуть використовуватися як у діагностичних, так і в дослідницьких цілях.

0–8 балів свідчить про низький рівень комунікабельності. Такий результат свідчить про значні труднощі у встановленні та підтриманні міжособистісних контактів. Людина схильна до замкненості, обмежує коло спілкування, уникає нових соціальних ситуацій та великих компаній.

Можлива наявність вираженої соціальної тривожності або заниженої впевненості у собі. У професійній діяльності, пов'язаній із взаємодією з людьми, можуть виникати суттєві складнощі.

9–13 балів – нижче середнього. Особа характеризується певною обережністю у спілкуванні, почувається комфортніше у стабільних або вузьких соціальних ситуаціях. У нових контактах може відчувати напруження, рідко ініціює взаємодію. У професійній діяльності може успішно комунікувати, але зазвичай уникає надмірного соціального навантаження.

14–18 балів – середній рівень комунікабельності. Людина достатньо впевнена у контактах, адаптивна, зберігає баланс між соціальною активністю та потребою у приватності. Проявляє відкритість до взаємодії, проте не відчуває потреби у постійному спілкуванні. Такий рівень є типовим для більшості соціально адаптованих осіб і не викликає труднощів у професійному середовищі.

19–23 бали – високий рівень комунікабельності. Вказує на легкість встановлення нових контактів, ініціативність у спілкуванні та здатність адаптуватися у різних соціальних ситуаціях. Людина швидко знаходить спільну мову з іншими, схильна вести активний соціальний спосіб життя. У професійній діяльності демонструє виражені комунікативні компетенції.

24–32 бали – дуже високий рівень комунікабельності (гіперкомунікабельність). Такий показник може свідчити про надмірну соціальну активність, прагнення до постійних контактів, можливу імпульсивність у взаємодії та недостатній рівень саморегуляції. Людина може проявляти нав'язливість, говорити більше, ніж слухати, іноді не враховуючи меж інших. У професійній діяльності – високий потенціал до роботи з людьми, але потреба в розвитку навичок самоконтролю та регуляції спілкування [13].

Багатофакторний опитувальник емпатії Марка Девіса, IRI

Багатофакторний опитувальник емпатії, розроблений М. Девісом, є однією з найвідоміших та найвалідніших методик для комплексного вивчення емпатії. На відміну від підходів, які розглядають емпатію як одновимірне

явище, Девіс пропонує мультифакторну модель, що охоплює як когнітивні, так і емоційні компоненти емпатичних реакцій [35].

Ця методика складається з 28 тверджень, що об'єднані у 4 субшкали. Кожне твердження оцінюється за 5-бальною шкалою Лайкерта від 0 («зовсім не про мене») до 4 («дуже схоже на мене»). Опитувальник спрямований на вимірювання індивідуальних відмінностей у схильності розуміти та емоційно реагувати на стан інших.

Структура та зміст субшкал:

1. Перспективне прийняття. Відображає когнітивний компонент емпатії: здатність людини спонтанно приймати точку зору іншої особи, уявляти ситуацію очима іншого та розуміти його позицію. Люди з високими показниками мають розвинуте соціальне мислення, легше адаптуються в міжособистісних взаємодіях і демонструють гнучкість у спілкуванні.

2. Фантазування. Показує здатність до уявного занурення в художні ситуації, ідентифікації із героями книг, фільмів чи інших вигаданих сюжетів. Ця шкала відображає тенденцію до емоційної включеності на рівні уяви і активне використання фантазії для переживання чужих станів.

3. Емпатійна турбота. Характеризує емоційну чутливість до інших, здатність проявляти співчуття, теплоту, турботу, співпереживання. Люди з високими показниками схильні до альтруїстичної поведінки й емоційної підтримки оточення.

4. Особистісний дистрес. Відображає рівень власного емоційного дискомфорту, тривоги або напруження у ситуаціях, коли інші переживають страждання. Ця шкала не вимірює співчуття як таке, а показує егоцентричний компонент емпатії – коли емоційне реагування пов'язане з власною вразливістю.

Інтерпретація показників здійснюється за кожною субшкалою окремо, оскільки емпатія у моделі Девіса є багатовимірною. В цій методиці не передбачено виведення «загального рівня емпатії».

Високі значення за шкалами:

- Перспективне прийняття – свідчать про високий розвиток соціального інтелекту, гнучкість мислення, здатність до конструктивного вирішення конфліктів;
- Фантазування – можуть вказувати як на багату уяву та креативність, так і на схильність до емоційного занурення у вигадані ситуації;
- Емпатійна турбота – характеризують людину як чутливу, альтруїстичну, здатну до соціальної підтримки;
- Особистісний дистрес – часто корелюють з підвищеною тривожністю, емоційною нестійкістю, труднощами у регуляції емоцій у стресових ситуаціях.

Низькі значення по шкалам можуть вказувати на емоційну холодність, труднощі соціального розуміння, ригідність мислення або низький рівень включеності в емоції інших.

М. Девіс розглядає емпатію як мультикомпонентний конструкт, що поєднує когнітивні (розуміння іншого) та афективні (емоційне реагування) процеси. Таким чином, емпатія розуміється не як стабільна риса, а як система взаємодіючих процесів, що проявляються у різних контекстах міжособистісної взаємодії. Автор підкреслює, що здатність співпереживати та емоційно реагувати не завжди є адаптивною: надмірний особистісний дистрес може заважати ефективній допомозі іншому.

Шкала резильєнтності Коннора – Девідсона (CD-RISC-25)

Ця методика розроблена К. Коннором та Дж. Девідсоном як стандартизований інструмент для вимірювання резильєнтності – здатності особистості адаптуватися та відновлюватися після впливу стресу, травматичних подій, хронічних труднощів та емоційних потрясінь. Методика широко використовується у клінічній психології, психотерапії, здоров'ї, а також у дослідженнях стресостійкості та копіngu.

Опитувальник містить 25 тверджень, що описують поведінкові, емоційні та когнітивні прояви стресостійкості. Респондент оцінює кожне твердження за

шкалою від 0 до 4, де 0 – «ніколи не вірно», 4 – «майже завжди вірно». Загальний бал відображає інтегральний рівень резильєнтності.

Хоча автори первісно не акцентували на строгій факторній структурі, у подальших дослідженнях було виділено п'ять ключових компонентів резильєнтності, що відображають внутрішні ресурси адаптації, такі як:

- Компетентність та особистісні ресурси, яка включає впевненість у власних силах, здатність ефективно вирішувати проблеми, наполегливість, наполегливість у досягненні цілей. Особи з високими показниками схильні покладатися на себе, проявляють автономність і організованість;
- Довіра до інстинктів і толерантність до негативних емоцій. Характеризує здатність конструктивно переживати стрес, зберігати ясність мислення у складних ситуаціях, довіряти власним рішенням та реагувати гнучко;
- Позитивне прийняття змін та гнучкість. Відображає здатність адаптуватися до нових умов, відкритість до змін, уміння бачити можливості навіть у несприятливих обставинах;
- Контроль. Включає відчуття контролю над власним життям, внутрішній локус контролю, відчуття впливу на результати подій;
- Духовність та смислова орієнтація. Хоча в подальших адаптаціях ця субшкала іноді виключалась, у первинній версії вона підкреслює роль віри, цінностей та смислової орієнтації у подоланні труднощів.

Оцінювання здійснюється шляхом підрахунку загального балу (0–100). Вищий бал свідчить про вищий рівень резильєнтності, гнучкості та стресостійкості. Високі показники свідчать про хорошу здатність мобілізувати ресурси у відповідь на стрес, гнучкість у поведінці та мисленні, впевненість у можливості подолати труднощі, уміння використовувати соціальну підтримку, стійке відчуття смислу, цілей та внутрішньої мотивації, використання адаптивних копінг-стратегій.

Інтерпретація значень враховує індивідуальний та культурний контекст, а також співвідноситься з іншими психодіагностичними інструментами (копінг, тривожність, депресія, соціальна підтримка тощо).

У концепції Коннора і Девідсона резильєнтність розглядається як динамічний психобіологічний процес, що забезпечує відновлення гомеостазу після стресу. Автори наголошують, що резильєнтність не є вродженою рисою, а формується під впливом життєвого досвіду, соціальної підтримки, навичок емоційної регуляції, когнітивних стратегій подолання, особистісних цінностей.

Шкала CD–RISC–25 була розроблена на вибірках як здорових осіб, так і пацієнтів із ПТСР, тривожними розладами, хронічним болем, що підвищує її клінічну надійність та валідність.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження

Моя робота була виконана на базі опитування фахівців, що працюють з людьми (професії типу «людина–людина») різного віку, статі та досвідом роботи. Дослідження проводилось у вересні–жовтні 2025 року. Основні характеристики досліджуваних продемонстровано у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Загальні характеристики респондентів

Вік	Стать	Формат роботи «Онлайн»	Формат роботи «офлайн»	Формат роботи Змішаний
Від 18 до 66 років (загальна кількість)	Жіноча – 56 осіб Чоловіча – 8 осіб	18 осіб	30 осіб	16 осіб
Від 18 до 32 років	Жіноча – 30 осіб Чоловіча – 2 особи	12 осіб	16 осіб	4 особи
Від 33 до 66 років	Жіноча – 26 осіб Чоловіча – 6 осіб	6 осіб	14 осіб	12 осіб

Респонденти були поділені на умовні групи за віком, статтю та форматом роботи, так як результати з урахуванням різниць цих характеристик має науковий інтерес. Варто зазначити, що респонденти також мають різний досвід (стаж) роботи, що буде враховано в подальшому дослідженні.

В таблиці 2.2 продемонстровано середні показники респондентів за опитувальником «Копінг–стратегії» Р. Лазаруса за віком, статтю та за категорією професій.

Таблиця 2.2

**Середні показники копінг–стратегій респондентів в балах за
опитувальником «Копінг–стратегії» Р. Лазаруса**

Шкали	Загальний показник	За статтю		За віком		За категорією професій		
	n= 64	Ч n= 8	Ж n= 56	18–32р. n= 32	33–66р. n= 32	Допомагаюч ий тип n= 28	Адміністра тивно – організацій ний тип n= 20	Фахівці сфери обслуговуван ня n= 16
Конфронтація	55	57	55	51	60	56	55	58
Дистанціювання	50	44	51	52	48	51	51	54
Самоконтроль	65	67	64	66	63	68	64	67
Пошук соціальної підтримки	63	64	63	59	67	69	58	60
Прийняття відповідальності	67	67	68	72	63	68	66	76
Втеча – уникання	61	54	62	62	61	59	64	68
Планування рішення	65	65	64	63	66	66	66	70
Позитивна переоцінка	77	70	78	73	81	79	80	77

В частині підрахунків результатів та порівнянні копінг-стратегій з рівнем компетенцій респондентів було розділено на умовні категорії, саме за функціональним поділом, тобто за тим, якого типу взаємодію з людьми виконує спеціаліст, в залежності від його рівня емоційного навантаження, а саме: професії допомагаючого типу (психологи, кризові психологи, психотехнологи, психологи-консультанти, педагоги, аднагоги, ментори, громадські діячі, люди, які займаються освітньою діяльністю), сфера обслуговування (продавці, офіціанти, няні, косметологи), адміністративно-організаційні та управлінські професії (менеджери, адміністративні працівники, лідери бізнес-груп, офісні працівники).

За даною методикою респонденти, які набрали 40–60 балів за шкалами мають середній рівень використання копінг-стратегій, а 60 балів і більше – високий. Як ми можемо бачити, респонденти мають середній рівень по шкалам «конфронтація» та «дистанціювання» і не суттєву різницю в результатах між групами респондентів, поділених за віком, статтю, функціональним поділом. Так само, результати не мають великої різниці по шкалам «самоконтроль», «втеча-уникання» та «планування». Натомість, респонденти групи допомагаючого типу мають більш високі показники з-поміж інших по шкалі «пошук соціальної підтримки», що може бути зумовлено тим, що саме ця категорія фахівців має найтісніший контакт з емоційною та емпатійною складовою людського буття в роботі, що надає досвіду в тому, щоб ділитись своїм стресом та проблемами з іншими. Респонденти адміністративно-організаційного ж типу мають найменшній показник по цій шкалі, так як їхнє залучення в той час менше. Також цей показник вищий у людей старшого віку.

Натомість, вищі результати по шкалі «прийняття відповідальності» мають молодші спеціалісти, та респонденти групи сфери обслуговування. Це може бути зумовлено тим, що фахівці даної сфери часто і швидко отримують зворотній зв'язок щодо виконання своїх обов'язків, що напряду впливає на

їхній імідж, та компанії, в якій вони працюють. Також фахівці цієї категорії мають найвищий середній показник за шкалою «планування рішення».

Опитувальник когнітивної регуляції емоцій (Cognitive Emotion Regulation Questionnaire – CERQ N. Garnefski, V. Kraaij) призначений для виявлення та діагностування частоти використання кожної з дев'яти виділених стратегій регуляції емоцій в певних стресових ситуаціях. Були обчислені та в таблиці 2.3 продемонстровано середнє арифметичне та стандартне відхилення по кожній із шкал.

Таблиця 2.3

**Середнє арифметичне та стандартне відхилення респондентів по шкалам
опитувальника когнітивної регуляції емоцій CERQ**

Шкала	Самозвину- вання	Звину- вання інших	Прийняття	Фокусування на плануванні	Позитивне перефоку- сування	Румінація	Розгляд в перспективі	Катастро- фізація
Середнє арифметичне	12,0	8,9	13,7	16,0	11,1	13,1	12,6	9,1
Стандартне відхилення	3,0	3,0	3,2	4,0	3,5	4,1	4,2	3,0

Згідно підрахунків, середні бали респондентів по шкалі «самозвинувачення» дорівнюють 12, а стандартне відхилення – 3. По шкалі «звинувачення інших» середнє арифметичне дорівнює 8,9 балам, а стандартне відхилення – 3. По шкалі «прийняття» – 13,7 та 3,2 відповідно. По шкалі «фокусування на плануванні» середнє арифметичне дорівнює 16 балів, а стандартне відхилення – 4. По шкалі «позитивне перефокусування» – 11,1 та 3,5 відповідно. По шкалі «румінація» середнє значення дорівнює 13,1 бал, а стандартне відхилення – 4,1. По шкалі «розгляд в перспективі» – 12,6 та 4,2 відповідно. Вбачаючи, що стандартне відхилення є доволі високим по даній шкалі, можна зробити висновок, що існує велика розбіжність результатів відносно середнього значення. По шкалі «катастрофізація» за підрахунками

обчислено середнє арифметичне, що дорівнює 9,1 бал, а стандартне відхилення дорівнює 3 балам.

Також на основі обробки результатів опитування ключем, виділено кількість осіб по переважаючим стратегіям регуляції емоцій. Після обробки результатів, та керуючись ключем можна зазначити, що приблизно однакова кількість респондентів в більшості ситуацій користуються як «ефективними» так і «деструктивними» стратегіями регуляції емоцій. Результатна кількість дещо більша, ніж кількість респондентів, так як у деяких опитуваних виявились однакові показники по двом або більше шкалам. В цьому дослідженні більша кількість респондентів мають найвищі показники по таким шкалам, як «позитивна переоцінка» та «фокус на плануванні», що вказує на адаптивні способи долати стресові ситуації.

Цей опитувальник в дослідженні представляє наступні результати за переважаючими стратегіями у респондентів:

Самозвинувачення – **6 осіб**. звернення до думок про те, що вина за те, що було випробувано чи випробовується, лежить безпосередньо на суб'єкті. Незважаючи на те, що результати досліджень стратегій когнітивного регулювання емоцій неоднорідні, вони демонструють, що атрибутивний стиль самозвинувачення пов'язаний з депресією та іншими порушеннями здоров'я. Ця стратегія включає широкий спектр емоційно – фокусованих думок (включаючи також почуття тривоги та виникнення агресії).

Румінація – **6 осіб**. Мається на увазі мисленеве «застрягання» у негативній ситуації, яка сталась.

Фокус на плануванні – **32 особи**. Ці респонденти більш схильні до міркування про те, які заходи мають бути вжиті, щоб упоратися з негативною подією. Ця когнітивна частина копінгу, спрямованого на дію, автоматично не передбачає, що поведінкова реакція буде.

Позитивна переоцінка – **22 особи**. Звернення до думок про радісні та приємні події замість обдумування стресової події. Позитивна переоцінка може вважатися формою внутрішньої психічної відстороненості і

визначається як зміна або напрямок думок у позитивний бік, щоб менше думати про стресову подію.

Розгляд перспективи – **8 осіб**. Уявне відсторонення від серйозності події, підкреслення її відносності порівняно з іншими подіями.

Методика «Діагностика рівня комунікабельності» В. Ряховського є однією із скринінгових методик, що використовуються для визначення ступеня комунікативних умінь. Вона спрямована на оцінку схильності людини до міжособистісних контактів, її здатності встановлювати й підтримувати соціальні взаємини, а також особливостей поведінки в ситуаціях соціальної взаємодії. Методика застосовується у професійному відборі, консультуванні, коучингу, профорієнтації та дослідженні комунікативної компетентності фахівців, які працюють з людьми.

В таблиці 2.4 продемонстровано результати підрахунків середнього арифметичного та стандартного відхилення балів респондентів за Методикою «Діагностика рівня комунікабельності».

Таблиця 2.4

**Середнє арифметичне та стандартне відхилення респондентів по шкалі
Методики «Діагностика рівня комунікабельності».**

Результати	Всі респонденти	За статтю		За стажом роботи		
		ч, n = 8	м, n = 56	До 2 років, n = 24	Від 2 до 10 років, n = 20	Від 10 років, n = 20
Середнє арифметичне	10,7	10,5	10,8	12,2	10,0	9,6
Стандартне відхилення	3,2	5,0	3,3	3,1	3,0	3,0

Згідно підрахунків, середні бали респондентів по шкалі комунікабельності дорівнюють 10,7, а стандартне відхилення – 3,2. Розділивши загальну сукупність респондентів на умовні групи за віком та

стажем роботи, маємо наступні результати: середнє арифметичне групи чоловічої статі дорівнює 10,5 балів, а стандартне відхилення – 5, що вказує на доволі велику розбіжність результатів. Жіноча група має 10,8 та 3,3 відповідно. Група зі стажем роботи до 2 років має 12,25 балів, а стандартне відхилення – 3,1. З досвідом від 2 до 10 років має – 10 балів та 3 відповідно. Група зі стажем роботи від 10 років має 9,6 середній бал та стандартне відхилення – 3.

Варто зазначити, що результати всіх груп входять до середнього рівня комунікабельності, що вказує на відсутні або незначні проблеми в комунікації з іншими, що важливо для даного типу професій. Також, як можна бачити з результатів, фахівці, які мають більший стаж роботи мають дещо менший результат, хоч і різниця незначна. Це також може бути зумовлено віковими характеристиками.

Міжособистісний індекс реактивності або **Багатофакторний опитувальник емпатії** (Interpersonal Reactivity Index, IRI) – одна з методик, що найбільш широко використовуються в західних країнах, для оцінки емоційних і когнітивних компонентів емпатії.

Зокрема, опитувальник призначений для оцінки чотирьох типів емпатії: здатність поставити себе на місце іншої людини і бачити ситуації з точки зору іншої людини, емпатична турбота, фантазія (співпереживання уявним героям), особистісний (емпатичний) дистрес.

Шкала резильєнтності Коннор–Девідсона (Connor–Davidson Resilience Scale, CD–RISC–25) застосовується в клінічній практиці для вимірювання здатності справлятися зі стресом. Така здатність може бути важливою метою лікування при тривозі, депресії та стресових реакціях.

В таблиці 2.5 представлено результати респондентів за методикою Багатофакторного опитувальника емпатії М. Девіса, IRI та Шкалі резильєнтності Коннора – Девідсона (CD–RISC–25)

Таблиця 2.5

Результати респондентів по шкалам Багатофакторного опитувальника емпатії Марка Девіса, IRI та Шкалі резильєнтності Коннора – Девідсона (CD–RISC–25) в балах.

Шкала	Перспективне прийняття	Фантазування	Емпатійна турбота	Особистісний дистрес	Рівень Резильєнтності
Середнє арифметичне	16,3	19,1	17,3	14,6	68,0
Стандартне відхилення	5,0	4,8	4,2	4,0	10,6

Згідно підрахунків, середні бали респондентів по шкалі «перспективне сприйняття» дорівнює 16,3, а стандартне відхилення – 5. По шкалі «фантазування» –19,1 бал, а стандартне відхилення – 4,8. За шкалою «емпатійна турбота» респонденти мають середній бал в 17,3, стандартне відхилення – 4,2. По шкалі «особистісний дистрес» – 14,6 балів та 4 відповідно. За шкалою резильєнтності респонденти мають 68 середній бал, стандартне відхилення – 10,6.

Результати по всім шкалам емпатії є на середньому рівні (від 11 до 20 та 22, та від 5 до 16 для особистісного дистресу), що вказує на помірний рівень емпатійності респондентів в різних ситуаціях. Найбільший результат респонденти отримали за шкалою «фантазування», що вказує на більшу тенденцію до уявного перенесення себе на почуття і дії вигаданих героїв книжок, фільмів, спектаклів, персонажів уяви, тощо. Дані процеси у такому контексті – театральному, художньому – часто позначаються як «співпереживання».

Для подальшого розширення дослідження та отримання більш повного зображення взаємозв'язків, був проведений аналіз за критерієм Пірсона. Цей аналіз дозволить дослідити ступінь лінійної залежності між двома змінними,

тобто чи має частота використання певних копінг–стратегій зв’язом між рівнем компетенцій респондентів. В таблиці 2.6 продемонстровано кореляційні зв’язки результатів респондентів між шкалами копінг–тесту Лазаруса, рівнем комунікабельності та резильєнтності та шкалами опитувальника емпатії.

Таблиця 2.6

Кореляційні зв’язки результатів між шкалами копінг–тесту Лазаруса, рівнем комунікабельності та резильєнтності та шкалами опитувальника емпатії.

Шкала	Рівень комунікабельн	Рівень резильєнтності	Перспективне прийняття	Фантазування	Емпатійна турбота	Особистісний дистрес
Конфронтація	–0.04	–0.01	0.05	0.20	0.34	0.28
Дистанціювання	0.06	0.04	0.18	0.06	0.02	0.01
Самоконтроль	0.03	0.22	0.23	0.04	0.36*	0.12
Пошук соціальної підтримки	0.16	0.18	0.32	0.40*	0.43*	0.37*
Прийняття відповідальності	0.11	0.02	0.19	0.11	0.36*	0.29
Втеча – уникання	0.02	0.53**	0.33	0.25	0.40*	0.21
Планування рішення	–0.18	0.36*	0.17	0.01	0.24	–0.08
Позитивна переоцінка	–0.18	0.54**	0.52**	0.22	0.33	0.09

В таблиці 2.5. позначкою «*» позначені значимі кореляційні зв’язки із рівнем надійності $p < 0.05$, а позначкою «**» позначені значимі кореляційні зв’язки із рівнем надійності $p < 0.01$.

Кореляційний аналіз дозволяє виявити низку статистично значущих взаємозв'язків між копінг-стратегіями за Р. Лазарусом, рівнем комунікабельності, резильєнтності та окремими показниками емпатії за IRI М. Девіса.

Взаємозв'язок копінг-стратегій та емпатії: самоконтроль – емпатійна турбота ($r = 0.36$). Цей зв'язок демонструє, що здатність до регуляції власних емоцій і поведінки пов'язана з умінням проявляти співчуття та підтримку до інших. Результат доволі характерний для фахівців, що працюють з людьми: стриманість і внутрішня стійкість сприяють гуманістичній, турботливій взаємодії.

Пошук соціальної підтримки – емпатія (перспективне прийняття ($r = 0.32$), фантазування ($r = 0.40$), емпатійна турбота ($r = 0.43$), особистісний дистрес ($r = 0.37$)). зважаючи на те, що зв'язок є середнім та сильним, можемо зробити висновок, що люди, які активно звертаються по допомогу та взаємодіють із соціальним оточенням, зазвичай мають вищі показники емпатії – як раціональної, так і емоційної. Також зв'язок із особистісним дистресом означає, що такі люди чутливі до чужих переживань аж до перенавантаження – це доволі типово для допомагаючих професій.

Прийняття відповідальності – емпатійна турбота ($r = 0.36$). Респонденти схильні брати відповідальність за ситуацію, частіше виявляють співчуття та підтримку. Це узгоджується з моделями професійної компетентності: відповідальність і емпатія – базові характеристики ефективних фахівців соціальної, психологічної, педагогічної сфер.

Втеча-уникання – емпатійна турбота ($r = 0.40$). Це незвичний, але теоретично пояснюваний результат. Респонденти які схильні до використання стратегії уникнення, можуть мати підвищену чутливість та схильність до емоційного перевантаження – що може стимулювати співчуття, але робить копінг менш адаптивним. Цей показник також може вказувати на ризики емоційного вигорання.

Резильєнтність і копінг–стратегії теж мають певний зв'язок, а саме за шкалою втеча–уникання – резильєнтність ($r = 0.53$). На перший погляд може бути парадоксальним зв'язком. У деяких людей уникання може виконувати функцію «психологічної паузи», що призводить до тимчасового зменшення тривоги, але помилково збільшує суб'єктивну оцінку власної стійкості. Також це може свідчити про рефреймінг стресу шляхом відсторонення.

Позитивна переоцінка – резильєнтність ($r = 0.54$). Це найочікуваніший і найтеоретично обґрунтованіший зв'язок. Позитивний погляд на труднощі, пошук сенсу, інтерпретація кризи як етапу зростання – напряду пов'язані з психологічною стійкістю. Це один із найважливіших результатів цієї таблиці.

Планування рішення – резильєнтність ($r = 0.36$) є логічним і важливим зв'язком. Раціональне обдумування кроків, структуроване вирішення проблем підвищують здатність справлятися зі стресом, що є сильним показником професійної компетентності.

Статистично значущі зв'язки між копінгом і комунікабельністю в даному дослідженні відсутні. Це зумовлено тим, що спілкування не обов'язково має бути стратегічною поведінкою саме при стресових ситуаціях.

Кореляційний аналіз виявив низку статистично значущих взаємозв'язків між копінг–стратегіями, емпатійними характеристиками та рівнем резильєнтності фахівців, що працюють з людьми. Найбільш системно резильєнтність пов'язана з позитивною переоцінкою та плануванням рішення ситуації, що підтверджує її роль як ресурсу конструктивного подолання стресу. Водночас емпатія, як когнітивний, так і емоційний її компоненти – суттєво корелює з такими копінг–стратегіями, як самоконтроль, пошук соціальної підтримки та прийняття відповідальності. Це свідчить, що для фахівців допомагаючих професій характерні як емоційно залучені, так і відповідальні, соціально орієнтовані способи подолання труднощів. Отримані результати підкреслюють зв'язок між емоційно–комунікативними компетенціями і вибором копінг–стратегій, що формує підґрунтя для подальших досліджень професійної стійкості та ефективності фахівців у

роботі з людьми. В таблиці 2.7 продемонстровано кореляційні зв'язки результатів між шкалами опитувальника когнітивної регуляції емоцій CERQ, рівнем комунікабельності та резильєнтності та шкалами опитувальника емпатії.

Таблиця 2.7

Кореляційні зв'язки результатів між шкалами опитувальника когнітивної регуляції емоцій CERQ, рівнем комунікабельності та резильєнтності та шкалами опитувальника емпатії.

Шкала	Рівень комунікабельності	Рівень резильєнтності	Перспективне прийняття	Фантазування	Емпатійна турбота	Особистісний дистрес
Самозвинувачення	0.20	-0.20	0.15	0.22	0.36*	0.25
Звинувачення інших	0.12	-0.28	-0.19	-0.13	-0.34	-0.26
Прийняття	0.23	-0.03	0.32	0.14	-0.15	-0.04
Фокусування на плануванні	-0.07	0.39*	0.28	0.15	0.21	-0.08
Позитивне перефокусування	-0.08	0.57**	0.50**	0.09	-0.08	-0.19
Румінація	0.27	-0.01	0.28	0.32	0.35*	0.45**
Розгляд в перспективі	-0.06	0.23	0.33	0.12	0.03	-0.07
Катастрофізація	0.32	-0.23	0.16	0.11	0.43*	0.42*

В таблиці 2.6. позначкою «*» позначені значимі кореляційні зв'язки із рівнем надійності $p < 0.05$, а позначкою «**» позначені значимі кореляційні зв'язки із рівнем надійності $p < 0.01$.

Кореляційний аналіз демонструє декілька статистично значущих зв'язків між когнітивними стратегіями регуляції емоцій, рівнем резильєнтності та емоційно–когнітивними аспектами емпатії.

Когнітивна регуляція емоцій та резильєнтність (фокусування на плануванні – резильєнтність) має статистично значущий результат – $r = 0.39$. Респонденти, які активно аналізують проблему та обдумують послідовність дій, демонструють вищу психологічну стійкість. Така стратегія працює як функціональний механізм контролю та орієнтації на вирішення, що відповідає моделі конструктивного копіngu.

Позитивне перефокусування – резильєнтність має найсильніший зв'язок ($r = 0.57$), і вказує на здатність респондентів переключати увагу з негативних емоцій на нейтральні або позитивні компоненти ситуації та напряду пов'язана зі здатністю переносити стрес. Це підтверджує роль когнітивного рефреймінгу як ключового чинника резильєнтності.

Самозвинувачення – емпатійна турбота ($r = 0.36$). Респонденти, які схильні приписувати провину собі, часто мають вищу чутливість до переживань інших. Це може свідчити про загальну підвищену емоційну чуйність та емпатичну реактивність.

Румінація – емпатійна турбота ($r = 0.35$), результат пов'язаний з емоційним зануренням у переживання – як власні, так і інших. Це вказує на те, що емоційно заглиблені люди частіше демонструють співпереживання.

Катастрофізація – емпатійна турбота ($r = 0.43$) вказує на підвищену схильність до перебільшення загроз та негативних наслідків пов'язана з підвищеним емоційним відгуком на страждання інших, що може бути ознакою гіперчутливої емпатії.

Зв'язок між результатами румінації та особистісним дистресом ($r = 0.45$) вказує на постійне обдумування негативних подій, що значно підсилює внутрішній емоційний дискомфорт. Це також може вказувати на умови емоційного виснаження в перспективі.

Катастрофізація – особистісний дистрес ($r = 0.42$), вказує на хильність уявляти найгірші сценарії та перебільшувати загрозу тісно пов'язана з підвищеним рівнем емоційного стресу. Це також є одним з ключових факторів ризику вигорання та емоційного виснаження.

Висновки до розділу 2

В процесі проведення дослідження було виокремлено копінг–стратегії, які теоретично мають зв'язок з професійними компетенціями фахівців, що працюють з людьми. У цій роботі були використано методики, задля визначення частоти звернення до певних стратегій копіngu, стратегій регуляції емоцій та порівняно, чи є зв'язок між переважаючими копінг – стилями респондентів з їхніми компонентами професійних компетенцій.

Організовано та проведено дослідження зв'язку копінг–стратегій з професійними компетенціями фахівців. Сформовано вибірку з представників таких типів професій (людина–людина).

В результаті проведення дослідження з'ясовано, що респонденти групи допомагаючого типу мають більш високі показники з–поміж інших по шкалі «пошук соціальної підтримки», що може бути зумовлено тим, що саме ця категорія фахівців має найтісніший контакт з емоційною та емпатійною складовою людського буття в роботі, що надає досвіду в тому, щоб ділитись своїм стресом та проблемами з іншими. Респонденти адміністративно–організаційного ж типу мають найменшній показник по цій шкалі, так як їхнє залучення в той час менше. Також цей показник вищий у людей старшого віку. Вищі результати по шкалі «прийняття відповідальності» мають молодші спеціалісти, та респонденти групи сфери обслуговування. Це може бути зумовлено тим, що фахівці даної сфери часто і швидко отримують зворотній зв'язок щодо виконання своїх обов'язків, що напряду впливає на їхній імідж, та компанії, в якій вони працюють. Також фахівці цієї категорії мають найвищий середній показник за шкалою «планування рішення».

Кореляційний аналіз, проведений за двома методиками, взятими за основу (копінг–стратегії Р. Лазаруса та когнітивна регуляція емоцій CERQ), дозволяє визначити взаємозв'язки між емоційно–когнітивними механізмами подолання стресу, рівнем резильєнтності, емпатійними характеристиками та комунікативними особливостями фахівців, що працюють з людьми. Результати демонструють картину того, як різні складові психологічної адаптації взаємопов'язані між собою та формують професійну компетентність у допомагаючих професіях.

Одним з ключових результатів стало виявлення того, що адаптивні копінг–стратегії мають позитивні кореляційні зв'язки з показниками емпатії та резильєнтності. Самоконтроль та прийняття відповідальності пов'язані з емпатійною турботою. Це свідчить про здатність респондентів до регуляції власних емоцій, залишаючись чутливими до переживань інших.

В результаті дослідження є значущим зв'язок пошуку соціальної підтримки з усіма емоційними складовими емпатії, як з когнітивним компонентом так і з емоційним. Можна зробити висновок, що орієнтація на взаємодію з оточенням та здатність залучати зовнішні ресурси або шукати підтримку взаємопов'язані з емоційною відкритістю та здатністю сприймати переживання інших.

Така копінг–стратегія, як втеча–уникання, що традиційно розглядається як неадаптивний копінг, виявила позитивний зв'язок із емпатійною турботою та резильєнтністю. Це може вказувати на використання уникання як тимчасової стратегії зниження емоційного напруження для відновлення емоційної стабільності. Така стратегія може допомогти впоратись з емоційним навантаженням, однак у довгостроковій перспективі може призводити до виснаження нервової системи, емоційного вигорання.

Найбільш стабільними та теоретично узгодженими виявилися зв'язки між резильєнтністю та конструктивними когнітивними стратегіями. Позитивна переоцінка, планування вирішення проблеми та позитивне перефокусування демонструють сильний зв'язок з високими показниками

резильєнтності. Як висновок можемо зазначити, що респонденти, які схильні шукати сенс у труднощах, планувати свої дії та зберігати когнітивний контроль, мають вищий рівень адаптивності та здатність відновлюватися після стресу. Ці результати узгоджуються з концепціями Коннора і Девідсона, а також із сучасними моделями резильєнтності як сукупності когнітивних та емоційних компетенцій.

Аналіз показав, що емпатія має подвійну природу у взаємозв'язку з копінгом та регуляцією емоцій в даному дослідженні. Високий рівень турботи, що базується на емпатії, тісно пов'язаний з одного боку, зі стратегіями, які включають соціальну активну участь, відповідальність і здатність до самоконтролю. Це говорить про те, що існує адаптивний тип емпатії, який позитивно впливає на ефективність спілкування та досягнення у професійній сфері. З іншого боку, дезадаптивні когнітивні стратегії, наприклад, схильність до катастрофічного мислення, постійне обмірковування проблем і самозвинувачення, мають зв'язок як з емпатійною турботою, так і з особистим емоційним дискомфортом, що свідчить про можливість виникнення емоційного вигорання. Це особливо важливо враховувати професіоналам, чия робота пов'язана з великою кількістю емоцій та частим зіткненням із чужими стражданнями.

Комунікабельність, як компетенція, не показала статистично підтвердженого взаємозв'язку ні з копінг-стратегіями, ні з когнітивною регуляцією емоцій. Це вказує на певну незалежність комунікативних навичок у поведінці від внутрішніх способів долати стрес та емоційного самоконтролю. Отже, здатність до комунікації може бути скоріше характеристикою, яка використовується для досягнення соціальних цілей, у той час, як стратегії подолання стресу та зміни погляду на ситуацію є внутрішніми психологічними процесами.

Отримані результати дозволяють стверджувати, що адаптивні стратегії подолання стресу та конструктивні способи когнітивної регуляції емоцій формують основу психологічної стійкості фахівців, які працюють з людьми,

та тісно пов'язані з позитивними проявами емпатії. У свою чергу, неефективні стратегії часто пов'язані з підвищеним емоційним навантаженням, уразливістю до стресу та ризиком емоційного виснаження. Таким чином, копінг, емпатія та резильєнтність виступають інтегральними компонентами професійної компетентності, а їхній збалансований розвиток є важливою умовою ефективної професійної діяльності та збереження психологічного благополуччя.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ТА РОЗВИТКУ КОПІНГ–СТРАТЕГІЙ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

3.1. Програма тренінгу для розвитку ефективних копінг–стратегій у фахівців, що працюють з людьми

Тренінгова програма розроблена враховуючи особливості вибірки дослідження (фахівці, що працюють з людьми та мають підвищене емоційне навантаження) та в рамках предмету дослідження. Спираючись на результати дослідження та враховуючи зв'язок між копінг–стратегіями (позитивне перефокусування, позитивна переоцінка, планування рішення) та рівнем компетенцій фахівців, тренінгова програма розроблена задля розвитку цих копінг–стратегій.

Цільова аудиторія: фахівці, що працюють з людьми, спеціалісти типу роботи «людина–людина» (психологи, педагоги, соціальні працівники, менеджери, консультанти, медичні працівники, тощо).

Тривалість тренінгу: 5 модулів по 1,5 години, не частіше ніж 1 раз на тиждень та 30 хвилин завершального етапу.

Мета тренінгу: Формування та розвиток адаптивних копінг–стратегій, навичок когнітивної регуляції емоцій і підвищення психологічної стійкості фахівців, що працюють з людьми. Розвиток умінь і навичок працівників щодо ефективної роботи в команді та розвиток ефективних стратегій при виконанні робочих завдань та взаємодії з командою.

Завдання тренінгу:

1. Сформувати навички планування вирішення проблем.
2. Розвинути таку копінг–стратегію як позитивну переоцінку та перефокусування, як фактори резильєнтності.
3. Навчити учасників розпізнавати й знижувати рівень катастрофізації, румінації, самозвинувачення.

4. Розвивати емпатійну компетентність, не допускаючи підвищення особистісного дистресу.
5. Підтримати навички пошуку соціальної підтримки, формувати здатність просити про допомогу.

Матеріали та устаткування: ручки, маркери, фломастери або олівці, папір формату А4.

Правила тренінгу: Дотримуйтеся конфіденційності – все, що відбувається під час тренінгу – там і залишається. Обговорення колективних результатів і досягнень групи поза її межами заборонено.

Задля сприятливого перебування на модулях тренінгу просимо дотримуватись наступних принципів:

✓ Уважність – учасники мають зосередитися на процесі взаємодії з іншими учасниками, щоб не пропустити важливі моменти і не сповільнити хід роботи групи;

✓ Пунктуальність – важливо поважати час інших учасників та організаторів, тому необхідно прибути вчасно та не затримувати інших учасників;

✓ Повага до особистості інших – забороняється перетинати особистісні кордони учасників чи критикувати їх характер;

✓ Відкритість – Учасники мають бути чесними, не приховувати своїх думок і бути готовими до отримання нового досвіду, знань та змін;

✓ Співпраця – учасники повинні бути готові взаємодіяти з іншими та працювати на досягнення спільних для групи результатів.

Для наочності та зручності розуміння програми тренінгу при подальшому використанні наших наробок, нами запропоновано структурну таблицю тренінгу, яка представлена в таблиці 3.1.

Запропонована нами таблиця демонструє елементи програми тренінгу з розподілом у відповідності до тем тренінгу, форм проведення та часу тривалості кожного модуля.

Таблиця 3.1

Структура тренінгу виявлення неадаптивних та сприяння розвитку ефективних копінг–стратегій фахівців, які працюють з людьми.

№ з/п	Модуль	Форма проведення, вправи	Тривалість
1	Модуль 1. Привітання, теоретична частина, знайомство та вправа на саморефлексію	Теоретична частина, рефлексія	1,5 год.
2	Модуль 2. Позитивне перефокусування та переоцінка	«Кола впливу» Розминка «Три основні смисли»	1,5 год.
3	Модуль 3. Професійні навички поведінки в емоційно напружених ситуаціях	«Самооцінка» «Введення технік зниження напруженості» «Акцентування спільності»	1,5 год.
4	Модуль 4. Планування вирішення проблеми	«Драбина цілей» «SWOT»–аналіз професійних викликів»	1,5 год.
5	Модуль 5. Робота з неадаптивними стратегіями	«Стоп–румінації» «Щоденник внутрішнього критика»	1,5 год.
6	Модуль 5. Заключна частина тренінгу	Рефлексія та обговорення	30 хв.

Вступне слово: Вітаємо на тренінгу виявлення неадаптивних та сприяння розвитку ефективних копінг–стратегій. Цей тренінг було створено, щоб допомогти вам виявити та розвинути ефективні стратегії для вирішення складних ситуацій, та навчитись ефективно знижувати рівень стресу. Результати тренінгу дозволять вам побачити, які саме стратегії поведінки ви використовуєте та наскільки вони ефективні. Якщо ви розумієте, що в деяких випадках поводитесь неконструктивно і це має відповідні наслідки, ви можете обговорити це питання з фахівцем, наприклад, соціальним працівником або психологом. Якщо ви помітили щось незрозуміле або цікаве під час тренінгу,

не соромтеся уточнити, чи збігається це з тим, що зараз відбувається на зустрічі. Бажаю вам гарного та продуктивного тренінгу! Нехай щастить!

Вступ до тренінгу (Модуль 1, теоретична частина та знайомство)

Слово спікера: копінг–стратегії – це механізми, які допомагають людям справлятися зі стресом і неприємними емоціями. Усвідомлюєте ви це чи ні, ви регулярно використовуєте механізми подолання. Ці стилі поведінки можуть допомогти вам впоратися зі стресом позитивним чином, а іноді можуть бути шкідливою.

Чому ми використовуємо копінг–стратегії?

Механізми подолання стресу допомагають зменшити побічні ефекти стресу. Реакція на стрес викликається роллю вашої симпатичної нервової системи.

Стрес спричиняє зміни у вашому тілі, щоб допомогти вам підготуватися до втечі або прямого зіткнення з потенційною небезпекою. Побічні ефекти реакції на стрес включають:

- Почастішання пульсу;
- Почастішання дихання;
- Високий артеріальний тиск;
- Підвищена пильність;
- Загострені почуття;
- Вивільнення глюкози (цукру) у кров для отримання енергії.

Ці фізіологічні зміни корисні, коли ви перебуваєте в небезпечній ситуації. Однак вони також мають бути тимчасовими.

На жаль, ваше тіло не знає різниці між реальною небезпекою та емоційним стресом. А хронічний стрес може призвести до таких проблем, як:

- Труднощі зі сном;
- Зміни апетиту;
- Головні болі;
- Біль у животі;
- Болі в тілі;

- Висипання;
- Печаль;
- Тривога;
- Депресія;
- Відсутність інтересу до діяльності.

Ефективні проти деструктивних копінг–стратегій.

Копінг–стратегії можна класифікувати як ефективні та деструктивні. Ефективний стиль означає, що ви усвідомлюєте джерело свого стресу та вживаєте заходів, щоб змінити ситуацію або спосіб, яким ви на неї реагуєте. Деструктивні копінг–стратегії – це коли ви ігноруєте проблему чи проблему, яка викликає у вас стрес.

Стилі копінгу.

Два найпоширеніших способів, за допомогою яких люди справляються зі стресом–це копінг, зосереджений на проблемі, і копінг, зосереджений на емоціях.

Копінг–поведінка, орієнтована на проблему.

Копінг–стратегії, орієнтовані на проблему, мають на меті змінити або усунути джерело вашого стресу. Цей тип подолання працює, якщо ви маєте певний контроль над ситуацією, яка викликає у вас стрес.

Приклади проблемно–орієнтованих стратегій для конкретних ситуацій можуть включати:

Ситуація: Ви часто сваритесь зі своїм партнером, що призводить до стресових стосунків.

Можлива стратегія:

- Звернутись за консультацією до психолога;
- Встановити межі;
- Обговорити джерело проблеми.

Ситуація: ваша робота вимагає від вас проведення презентацій, але публічні виступи викликають у вас стрес.

Можлива стратегія:

- Тренуйтеся перед родиною чи друзями;
- Найміть тренера з публічних виступів;
- Пройдіть курс ораторського мистецтва;
- Знайдіть іншу роботу, яка не вимагає публічних виступів.

Ситуація: у вас діагностовано високий артеріальний тиск.

Можлива стратегія:

- Поговоріть зі своїм лікарем про варіанти лікування;
- Регулярно займайтеся спортом;
- Зменшіть споживання солі.

Стратегії, орієнтовані на емоції.

На жаль, неможливо повністю уникнути стресу, особливо в ситуаціях, коли ви не можете контролювати джерело свого стресу. Стратегії орієнтовані на ефективне регулювання емоцій, можуть допомогти вам змінити те, як ви реагуєте на стрес.

Приклади стратегій, орієнтованих на емоції, для конкретних ситуацій можуть включати:

Ситуація: у вашого партнера діагностовано хворобу, що викликає у вас страх і тривогу.

Можлива стратегія:

- Збирайте інформацію про факти хвороби і можливість вирішення;
- Приєднайтеся до групи підтримки;
- Записуйте свої почуття.

Ситуація: ви йдете на вечірку, але перебування в групі людей викликає у вас тривогу.

Можлива стратегія:

- Практикуйте глибоке дихання;
- Приходьте з другом для соціальної підтримки;
- Плануйте теми розмови.

Копінг-стратегії та захисні механізми.

Копінг – стилі та механізми захисту – це терміни, які іноді використовуються як синоніми. Однак механізми подолання можна описати як навички, які людина навмисно використовує для вирішення стресових ситуацій, тоді як механізми захисту часто є автоматичними (або підсвідомими).

Типи копінг–механізмів

Не всі копінг–механізми є корисними. Насправді деякі можуть бути навіть шкідливими. Адаптивні копінг–механізми – це позитивні копінг–навички, тоді як дезадаптивні – негативні копінг–навички.

Адаптивні механізми подолання

Адаптивні механізми подолання дають вам змогу змінити стресову ситуацію або налаштувати свою емоційну реакцію на стрес.

Приклади :

- Глибоке дихання;
- Медитація;
- Спорт;
- Ведення щоденника;
- Розмови з другом;
- Позитивні думки;
- Читати книги;
- Ароматерапія.

Дезадаптивні механізми копінгу.

Дезадаптивні копінг–стратегії – це негативні способи боротьби зі стресом. Дезадаптивне подолання зазвичай виникає у людей, які пережили травму чи насильство в дитинстві. Хоча така поведінка може тимчасово відвернути вас від стресу, зрештою вона може призвести до фізичної та емоційної шкоди.

Приклади:

- Вживання надмірної кількості алкоголю;
- Вживання наркотиків;

- Спалахи гніву;
- Заперечення/ігнорування проблеми;
- Селфхарм;
- Переїдання;
- Негативні думки;
- Ізоляція від соціуму.

Як перейти до ефективних копінг–стратегій.

Якщо ви виявите, що ваші навички справлятися з проблемами потребують покращення, спробуйте ці поради:

- Визначте фактори стресу: позитивні копінг–механізми є найефективнішими, коли ви можете визначити причину свого стресу;
- Зверніть увагу на поточні механізми, якими ви користуєтесь: зверніть увагу на те, як ви реагуєте на стресори, і визначте, чи використовуєте ви зараз позитивні чи негативні механізми подолання;
- Спробуйте щось нове: можливо, вам доведеться спробувати кілька різних стратегій, щоб знайти ту, яка найкраще підходить вам;
- Зробіть це звичкою: включіть свої навички справлятися з проблемами у свій щоденний розклад. Наприклад, протягом робочого дня виділіть п'ять хвилин на глибоке дихання або медитацію, навіть якщо ви не відчуваєте стресу;
- Отримайте допомогу: якщо вам особливо важко виробити позитивні навички подолання або позбутися негативних, подумайте про те, щоб поговорити з терапевтом;

На цьому тренінгу ми спробуємо визначити, як часто ви використовуєте деструктивні копінг–стратегії та визначимо, які ефективні з них ви можете використовувати в повсякденному житті та в робочому просторі.

Етап 2. Знайомство

Мета: познайомити учасників між собою

Хід: Кожен учасник представляється та розповідає про себе та про свій досвід роботи, з якими труднощами стикається найчастіше та історію того, як він опинився тут.

Етап 3. Усвідомлення власного профілю копінг–стратегій

Вправа 1. «Мій стиль подолання стресу»

Мета: підвищення саморефлексії.

Учасники аналізують свій результат (тренінг передбачає, що учасники завчасно отримали свої результати за WCQ та CERQ), визначають сильні й слабкі сторони. Учасники отримують роздруковану таблицю, в яку вносять свої результати та описують, на їхню думку, які сильні сторони, потенційні ризики, та побажання щодо змін у відповідні поля.

Модуль 2. Позитивне перефокусування та переоцінка.

Вправа 2. «Кола впливу»

Робочий лист «Кола впливу» (учасникам роздаються порожні аркуші паперу та олівці).

Мета: підвищити усвідомлення в учасників, на що вони реально можуть вплинути, а що не є у їхній зоні контролю (рефлексія).

Хід: Учасникам пропонується намалювати два кола:

1. Коло контролю: вписати мої дії, мої реакції, мої рішення, мої зусилля.
2. Коло занепокоєнь: вписати поведінку інших, події, які я не контролюю, майбутнє, минуле.

Запитання для рефлексії:

- Що зі стресової ситуації належить до мого кола контролю?
- Що я можу зробити вже сьогодні?
- Що мені потрібно відпустити?

Вправа 3. Розминка

Мета: встановлення позитивного клімату у групі

Хід: Учасники тренінгу стають в коло, на відстані 50–60 см. Олівці зажимаються між подушечками вказівних пальців сусідів. Група не випускаючи олівці, виконує завдання:

- підняти руки, повернути в попереднє положення;
- наклонитись вперед;
- присісти, встати.

Обговорення: Які дії повинен виконувати кожен із учасників, щоб олівці в колі не падали? На що орієнтуватись при виконанні цих дій? Як встановити з оточуючими взаєморозуміння, навчитись «відчувати» іншу людину?

Вправа 4. «Три основні смисли».

Мета: розвиток позитивної переоцінки

Хід: Учасникам пропонується записати складну ситуацію, з якою нещодавно стикались. До ситуації необхідно підібрати 3 можливі смисли або користі, які вони можуть отримати з цієї ситуації або після її вирішення. Учасники по колу озвучують свою ситуацію і варіанти, наступний учасник може додати свій варіант позитивної переоцінки для ситуації попереднього учасника.

Модуль 3. Професійні навички поведінки в емоційно напружених ситуаціях

Вправа 5. Самооцінка

Мета: формування навичок зниження емоційного напруження

Хід: Учасникам пропонується оцінити свої навички зниження напруженості при комунікації з клієнтами за 10–бальною шкалою. Подумки співставити свою оцінку з можливими оцінками своїх колег. Нижче необхідно вказати ту оцінку, яку вони б поставили учаснику. Далі необхідно знайти і записати імена двох людей, які перевершили учасника за рівнем розвитку цієї навички та двох, які поступаються.

Обговорення завдання.

Вправа 6. Введення технік зниження напруженості

Мета: знайомство з основними техніками зниження напруження

Хід: Учасникам пропонується оцінити запропоновані техніки на предмет того, наскільки вони сприяють зниженню чи підвищенню емоційної напруги. Ці техніки потрібно записати у два стовпчика: техніки, які

підвищують напруження, та техніки, які його знижують відповідно.

Запропоновані техніки та прийоми:

- Надати співрозмовнику можливість виговоритися;
- Перебивати клієнта;
- Ігнорування емоційного стану (свого, клієнта);
- Вербалізація емоційного стану;
- Підкреслювання спільності із співрозмовником;
- Підкреслювання відмінностей між собою і співрозмовником;
- Виявлення інтересу до проблем клієнта;
- Демонстрація незацікавленості в проблемі клієнта;
- Приниження співрозмовника, негативна оцінка особистості клієнта;
- Підкреслювання значущості думок співрозмовника;
- У випадку вашої неправоти – її визнання;
- Зволікання з визнанням своєї неправоти або заперечення її;
- Пошуки винуватця;
- Пропозиція конкретного виходу з ситуації, яка склалася;
- Перехід на «особистості»;
- Звернення до фактів;
- Спокійний, впевнений темп мовлення;
- Підтримання оптимальної дистанції, кута повороту, контакт очима;
- Різке прискорення темпу мовлення;
- Уникнення просторової близькості і нахилу тіла.

Після закінчення роботи проводиться обговорення результатів. Учасникам пропонується визначити, за допомогою яких технік та прийомів відбувається найбільше зниження емоційної напруги.

Вправа 7. Акцентування спільності

Мета: формування рефлексії

Хід: Учасникам пропонується знайти п'ять якостей, які є спільними для кожного з них та найближчого учасника групи. Запити проводяться у формі: «Я думаю, що нас об'єднує якість ...», «мені здається, що ми обидва...».

Учасникам надається 10 хвилин на роботу. Після сплину часу, учасникам пропонується працювати в парах наступним чином: перший зачитує першу фразу, а другий, якщо погоджується каже «Я згоден», або якщо не погоджується – «Я подумаю». Учасники міняються між собою ролями.

Після завершення вправи організовується обговорення.

Навіть якщо один з учасників не погоджується з тим, що йому притаманна ця якість, то те, що повідомляє партнер несе в собі певну інформацію про те, як ми можемо виглядати в очах оточуючих.

Вправа 8. Акцентуація значущості

Мета: формування адекватної самооцінки

Хід: У цій вправі учасникам пропонується виявити в інших учасниках якості, які викликають захоплення, повагу і симпатію.

Для виконання вправи кожен учасник обирає партнера з числа тих, про кого запам'ятав найменше фактів з попередніх вправ. Учасникам пропонується конструювати свої висловлювання у формі: «Женя, мені в тобі подобається...», і після назвати особистісну якість, яку учасник помітив.

Той, до кого звертаються, повинен назвати те почуття, яке в нього виникло у відповідь на вислів. При цьому не можна використовувати висловлювання на кшталт «мені приємно», а необхідно більш точно описати ті емоції та стани, які виникають.

Після того, як висловиться кожен учасник, їм пропонується скласти власний словник емоцій, який складається з трьох розділів: позитивні емоції (радість захват, захоплення, щастя, задоволення, гордість, надія), негативні емоції (сум, прикрість, нудьга, страх, заздрість, жах, гнів, образа), та нейтральні (допитливість, інтерес, спокій, азарт, ентузіазм, байдужість, нетерпіння).

Модуль 4. Планування вирішення проблеми

Вправа 9. «Драбина цілей»

Мета: формування навичок структурованого планування.

Хід: кожен учасник формулює одну ціль, уявну чи з власну, але пов'язану із своєю професією. На аркуші малюється вертикальна «драбина», де на верхній сходинці – кінцева мета (що хоче отримати). У нижніх – поступові кроки її досягнення.

Учасник визначає ресурси, які необхідні на кожному кроці, а також перепони, які можуть виникнути при досягненні цілі. Учасникам пропонується об'єднатись в команди по 3 людини, задля обговорення того, які ресурси та варіанти вирішення перепон можуть бути. Всі варіанти записуються на кожній сходинці.

Обговорення в групі для бажаючих:

- Який із кроків був найскладнішим?
- Які ресурси ви помітили у себе?

Вправа 10. «SWOT–аналіз професійних викликів»

Мета: розвинути стратегічну оцінку складних робочих ситуацій.

Хід: Учасники мають уявити та озвучити, кожен окремо, проблемну ситуацію, пов'язану із своєю професією. Далі учасникам пропонується скласти таблицю SWOT для однієї робочої ситуації, де:

S – сила

W – слабкість

O – можливості

T – загрози

Учасникам необхідно знайти зв'язок між слабкостями та можливостями (W – O), силою та можливостями (S – O), щоб знайти нові рішення, та між силою та загрозами (S – T), задля пошуку способів та ресурсів впоратись із проблемною ситуацією.

Пропонується по закінченню обговорення результатів вправи, за такими запитаннями:

- Що виявилось вашим ресурсом у цій ситуації?
- Як слабкість може бути перетворена в можливість та стійкість?

Модуль 5. Робота з неадаптивними стратегіями

Вправа 11. «Стоп–румінації»

Мета: навчити учасників технікам виявлення та зупинки повторюваних негативних думок.

Хід: Аудиторії пропонується згадати останні події, які мали сильне емоційне забарвлення, думки про які повторюються до цього дня. Учасники записують думки, які повторюються найчастіше. Кожен учасник по черзі ділиться з аудиторією із цими думками і тим, що його хвилює найбільше наразі. Після виступу всіх, учасники виконують техніки заземлення. Робота тренера в ході завдання полягає в тому, щоб навчити наступним технікам:

- переключення уваги на тіло або дію (порахувати кількість зелених предметів в аудиторії, відчувти дотиком пальців текстуру одягу, тощо);
- заякорення (відчувти тіло, рух).

Далі учасники роблять практичне виконання 2–3 рази. Після чого учасники діляться, чи був позитивний ефект щодо хвилюючих думок. Можливе обговорення з учасниками про те, які думки складніше за все зупинити, який спосіб переключення працює найкраще?

Вправа 12. «Щоденник внутрішнього критика»

Мета: Зменшити самозвинувачення та підвищити емоційну підтримку себе.

Хід: Учасники розділяють свій аркуш паперу на 5 колонок. Кожен учасник записує стресову ситуацію у першу колонку, яка виникла в нього під час роботи. У другу колонку – негативну думку або думки, які говорить собі останнім часом, або після стресової ситуації. У третю колонку – емоцію, що виникає, та інтенсивність даної емоції у відсотках (наскільки емоція є сильною на його суб'єктивний погляд). У третю колонку – альтернативну думку, яка є реалістичною та підтримуючою до кожної негативної. Це має бути реалістичний аргумент того, чому ситуація не є катастрофічною. У п'ятій – конкретну дію, яку можна зробити зараз, щоб покращити ситуацію або впоратись з емоцією та стресом.

На наступному етапі кожен учасник ділиться своїми результатами, якими бажає поділитись. Якщо учаснику бракує аргументів проти негативних думок – інші учасники можуть запропонувати свої до цієї ситуації. В кінці вправи учасники записують емоції з третьої колонки та їхню інтенсивність на даний момент, після обговорення.

Заклучна частина тренінгу

Вправа на очікування від зустрічі та рефлексія передбачає порівняння очікування із пройденим тренінговим днем та тренінгом в цілому; рефлексію: що нового, де учасник відчував себе добре, де погано, що забрав з тренінгу для себе.

Передбачає вправу «Я беру з собою», що визначає моменти, які відзначив для себе кожен учасник.

Підведення підсумків зустрічі та тренінгу в цілому – Вправа «Подяка».

Домашнє завдання–побажання: відслідковувати перешкоди та ресурси на шляху до поставлених цілей. Відслідковувати копінг–стратегії, та стани що їх супроводжують, причини вибору та намагатись частіше використовувати конструктивний копінг.

3.2. Рекомендації з розвитку копінг–стратегій для підвищення рівню професійних компетенцій

Зважаючи на те, що діяльність фахівців, які працюють з людьми, характеризується високим рівнем емоційної насиченості, необхідністю швидко адаптуватися до непередбачуваних ситуацій та зберігати стабільність у взаємодії з клієнтами, пацієнтами чи учнями, були розроблені конкретні рекомендації щодо розвитку копінг–стратегій для підвищення рівню професійних компетенцій та зниження рівню стресу. Висока інтенсивність міжособистісних контактів, складні морально–етичні рішення, ризик емоційного вигорання та вторинної травматизації обумовлюють актуальність розвитку ефективних копінг–стратегій. Доказові моделі психологічної резильєнтності підкреслюють, що саме якість копінг–стратегій є центральним

механізмом збереження професійної компетентності у допомагаючих професіях.

Рекомендації, сформовані в межах даного дослідження, ґрунтуються на поєднанні двох ключових компонентів:

- результатів емпіричного аналізу, який виокремив зв'язки між копінг-стратегіями, резильєнтністю та показниками емпатії;
- сучасних доказових міжнародних практик, представлених у систематичних оглядах і наукових статтях останнього десятиліття.

Зокрема, у дослідженні встановлено, що позитивна переоцінка, планування рішення, самоконтроль та пошук соціальної підтримки є тими стратегіями, які найбільш тісно пов'язані з значущими в професіях «людина–людина» компетенціями: когнітивною емпатією, емпатійною турботою та резильєнтністю. Також виявлено, що надмірний емоційний дистрес та уникання мають суперечливий вплив: вони здатні частково підсилювати емпатійну чутливість, але водночас підвищують ризик емоційного виснаження. Це збігається з міжнародними даними, згідно з якими переважання емоційно-орієнтованих та унікальних стратегій є предиктором вигорання [77].

Міжнародні дослідження демонструють, що найбільш ефективними для фахівців допомагаючих професій є інтервенції, ґрунтовані на когнітивно-поведінкових підходах, майндфулнес-практиках, моделях самоспівчуття, а також програмах розвитку резильєнтності. Саме ці компоненти формують сучасну доказову основу рекомендацій, спрямованих на оптимізацію копіngu.

Беручи до уваги результати аналізу дослідження, можна стверджувати, що особливо значущими для підтримки професійної компетентності є такі напрями розвитку копіngu:

- Посилення стратегій конструктивного вирішення проблеми, оскільки планування кроків та раціональна оцінка ситуації пов'язані з підвищенням резильєнтності та зниженням емоційної вразливості;

- Розвиток позитивної переоцінки, що допомагає інтенсивним міжособистісним професіям зберігати сенс та відчуття професійної цінності.

Підтримка адаптивної емпатії, особливо перспективного прийняття та емпатійної турботи, що були позитивно пов'язані з конструктивними копінг-стратегіями. Формування навичок «емпатії з межами» зменшує ймовірність виснаження. Зміцнення соціальної підтримки, яка згідно з міжнародними дослідженнями є одним з найнадійніших предикторів зниження вигорання. Зниження тенденцій до румінацій та уникання, які, за нашими даними, можуть посилювати емоційний дистрес попри часткову корисність як короткострокових захисних механізмів. Рекомендації спрямовані на формування збалансованої системи копінг-стратегій, що дозволяє не лише ефективно реагувати на стрес, але й підтримувати ключові професійні компетентності: емоційну стійкість, емпатійну чутливість, здатність до саморегуляції та орієнтацію на вирішення проблем.

Результати аналізу показують, що стратегія планування рішення має значущий позитивний зв'язок з рівнем резильєнтності. Це означає, що вміння структурувати складну ситуацію, визначати можливі варіанти дій і прогнозувати наслідки сприяє не лише зниженню тривоги, а й підвищенню професійної ефективності.

З міжнародних досліджень відомо, що когнітивно-поведінкові техніки вирішення проблеми є одним з найрезультативніших напрямів підвищення стресостійкості. Когнітивна оцінка – це процес, за допомогою якого фахівець інтерпретує організаційні та ситуативні події або стимули. У багатьох випадках джерела напруги притаманні професійній діяльності, інтенсивність стресу визначається особистою інтерпретацією, оцінкою складної, загрозливої або професійним досвідом працівника. Інтерпретація, яка часто переоцінюється як загрозлива, призводить до хронічної тривоги, втоми та стресу, тоді як правильна/об'єктивна інтерпретація підтримує фокус, орієнтацію на результат та стимулює підвищення впевненості в собі.

Подолання стресу досягається залежно від можливостей працівника та від передбачуваних або уникнутих витрат на когнітивному та поведінковому рівнях. Доцільно систематично впроваджувати:

- формування «крокових планів»;
- аналіз бар'єрів та ресурсів (особистих, професійних, соціальних);
- регулярну рефлексію успішних рішень як практику закріплення навичок.

Такі підходи допомагають знижувати емоційну реактивність і підсилюють здатність діяти раціонально в умовах професійного навантаження.

Копінг–стратегія прийняття (assumption coping) може бути також хорошим інструментом розуміння стресової ситуації, контроль над нею та ідентифікацію особистих ресурсів, необхідних для подолання стресу.

Когнітивне прийняття передбачає самостворення відчуття задоволеності через особисті стратегії, зокрема:

- усвідомлення та визнання професійних чи особистих помилок у робочому середовищі та розгляд їх як накопичення досвіду;
- уявне відтворення ситуації з різних ролей, що дозволяють у думках відтворювати різні організаційні ситуації минулого (для самооцінки) або майбутнього (для тренування);
- спрямування професійних зусиль на виявлення та управління особистими ресурсами, необхідними для виконання завдань і досягнення організаційних цілей;
- самостійна мотивація навіть за відсутності управлінської підтримки чи лідерського впливу.

Поведінкове прийняття передбачає активну взаємодію зі стресовою ситуацією, а також діяльність, спрямовану на її пом'якшення та контроль, зокрема:

- збирання інформації про організаційну ситуацію, що сприймається як стресогенна;

- комунікативний підхід до членів організації незалежно від їх статусу;
- здобуття схвалення, похвали та професійного визнання через емпатійне ставлення, професійну відповідальність, сумлінність та проактивну залученість;
- пошук підтримки у людей або інституцій, яким працівник довіряє (родина, керівник, психолог, церква).

Стратегія копіngu шляхом прийняття потребує впевненості в собі, рішучості, високого рівня тайм–менеджменту, комунікабельності та самоконтролю. Це один з найбільш ефективних персональних підходів до подолання організаційного стресу. Члени організації, які вміють розвивати копінг–стратегії через прийняття, демонструють стійкість, високу самооцінку, внутрішній локус контролю та низький рівень негативної афективності, зберігаючи професійну ефективність навіть у кризових організаційних ситуаціях.

Копінг шляхом уникнення (avoidance coping), що не є конструктивною стратегією в довгостроковій перспективі, спрямований на відмову від активної боротьби зі стресовою ситуацією та перенесення уваги на інше завдання чи вид діяльності.

Когнітивне уникнення полягає у спрямуванні намірів і дій працівника на ситуації, що дозволяють відволіктися й ігнорувати джерело стресу, з використанням таких особистих стратегій:

- заперечення та відмова приймати існування зовнішніх загроз у професійному середовищі;
- формування нелогічних чи несистемних ідей через надмірне мислення, яке може створити у фахівця більш розслаблене або оптимістичне ставлення до роботи;
- гумористичне ставлення до ситуацій, що викликають стрес.

Поведінкове уникнення передбачає фізичне дистанціювання працівника від стресової ситуації, що зменшує інтенсивність стресорів у двох формах:

- Адаптивна форма – залучення працівника до спорту чи розслаблювальних активностей, що сприяє відволіканню від стресової події та підвищує фізичну й психічну толерантність до стресу;
- Неадаптивна форма – вживання алкоголю або тютюну як тимчасове відволікання від стресових думок і професійного досвіду.

На рівні організації адаптивні стратегії копінгу рекомендуються для всіх працівників, особливо для висококваліфікованого персоналу, який потребує специфічних професійних навичок і компетентності. Їхні переваги полягають у можливості повного усунення джерел стресу та зменшення тривоги й напруження.

Стратегії уникнення часто використовуються у високо напружених організаційних ситуаціях, які є неконтрольованими. У короткостроковій перспективі уникнення може відволікати працівника від стресорів, однак у довгостроковому вимірі воно є недостатнім та потенційно проблемним.

Позитивна переоцінка демонструє один з найсильніших зв'язків з рівнем резильєнтності. Це узгоджується з доказовими моделями когнітивного рефреймінгу, які підкреслюють: уміння переосмислити складну ситуацію з точки зору розвитку, навчання або ціннісного зростання є фундаментальним елементом психологічної стійкості у допомагаючих професіях.

Рекомендації з підвищення рівню резильєнтності за допомогою позитивної переоцінки включають:

- тренування навичок виявлення негативних автоматичних думок;
- пошук альтернативних інтерпретацій ситуації;
- техніку «Три смисли» для формування позитивних аспектів подій;
- ведення щоденника автоматичних думок, рефреймінгу.

Переоцінка впливає не лише на емоційний стан, але й на професійне бачення ситуацій, формуючи більш адаптивну та стабільну позицію у взаємодії з клієнтами.

Емпатія є ключовою компетенцією в професіях, де предметом роботи є інша людина. Позитивні результати були виявлені між конструктивними

копінг–стратегіями та такими компонентами емпатії, як перспективне прийняття і емпатійна турбота. Це означає, що здатність ефективно справлятися зі стресом підсилює емпатійну взаємодію і навпаки –більш розвинута емпатія допомагає обирати адаптивні способи поведінки в складних ситуаціях.

Є важливою складовою здатність розвитку саме адаптивної емпатії, а не надмірного емоційного включення, яке може провокувати дистрес та вигорання. Рекомендації щодо розвитку такої емпатії включають:

- розвиток навичок «емпатії з межами»;
- навчання технік емоційної саморегуляції;
- включення практик самоспівчуття та співчуття без самопожертви;
- відпрацювання професійних меж у форматі рольових ситуацій.

Ці навички дозволяють поєднувати чутливість та професійну стабільність в стресових ситуаціях [59].

Така копінг–стратегія, як пошук соціальної підтримки має значущий зв'язок з емпатійними характеристиками та резильєнтністю. Міжособистісна підтримка – один із найсильніших факторів зниження професійного стресу. Тому у практичній стороні рекомендацій можна використовувати такі компоненти:

- створення підтримувальних професійних спільнот;
- супервізійні та інтервізійні групи;
- розвиток практик запиту про допомогу;
- розвиток навичок конструктивного зворотного зв'язку.

Соціальна підтримка є особливо значущою для профілактики вигорання та збереження здорових робочих стосунків.

Така копінг–стратегія, як уникання, хоча й може тимчасово зменшувати напругу, у довгостроковій перспективі вона пов'язана з підвищенням дистресу. Румінації, катастрофізація і пасивні форми копінгу є визначальними факторами ризику професійного вигорання.

Рекомендації щодо уникнення таких деструктивних в перспективі копінг–стратегій включають:

- когнітивно–поведінкові техніки зупинки негативного мислення;
- техніки переключення уваги;
- ведення щоденника внутрішнього критика;
- відстеження тригерів румінацій;
- навчання навичкам прийняття рішень замість відкладання.

Такі методи формують здатність працювати не лише з емоціями, а й із мисленнєвими шаблонами, що підтримують стрес.

Резильєнтність являється інтегративним механізмом, що поєднує когнітивні, емоційні та поведінкові фактори. Сучасні моделі резильєнтності передбачають розвиток когнітивної гнучкості, емоційної саморегуляції, навичок відновлення, стійкого професійного сенсу. Практична реалізація включає регулярні вправи майндфулнес, техніки заземлення, дихальні методи, підтримку психологічного балансу через відновлювальні активності. З огляду на підтверджений зв'язок планування та резильєнтності, фахівцям рекомендується систематично застосовувати структуровані методи вирішення проблем, що включають:

- визначення основної проблеми та її ключових компонентів;
- формування чіткої мети й опис кінцевого результату;
- побудову поетапного плану у форматі «драбини» або чек–листа;
- оцінювання бар'єрів і доступних ресурсів;
- аналіз результатів після виконання та фіксацію ефективних стратегій.

Регулярне використання таких методів знижує невизначеність, яка є одним із ключових факторів професійного стресу.

Позитивна переоцінка є доволі сильним ресурсом формування стійкості. Для її розвитку фахівцям рекомендується впроваджувати:

- щоденні вправи з когнітивного рефреймінгу;
- аналіз автоматичних думок з поділом їх на раціональні та нераціональні;
- практику ведення щоденника альтернативних інтерпретацій.

Підвищення когнітивної гнучкості дозволяє фахівцям зберігати професійну ефективність навіть у ситуаціях значного емоційного навантаження.

Висновки до розділу 3

Так як копінг–стратегії є важливими компонентами боротьби зі стресом кожної людини, а особливо фахівців, які мають високе психічне навантаження, важливо розуміти свій внутрішній ресурс боротьби зі стресом, та вплив стратегій на емоційний стан. Цей тренінг передбачає виявлення деструктивних копінг–стратегій та розвиток ефективних для будь–якого індивіда в стресових ситуаціях та фахівців, які працюють з людьми.

Тренінг спрямований на вдосконалення копінг–стратегій працівників допомагаючих професій та покращення їхньої стресостійкості в умовах підвищеного емоційного навантаження.

Програма тренінгу утворена з урахуванням результатів дослідження, і спрямована на підвищення обізнаності з адаптивними копінг–стратегіями учасників, а також на їхній розвиток.

Учасники тренінгу набудуть нові знання та навички з управління стресом, виявлення та управління власними емоціями, а також можливість розвинути позитивні копінг–стратегії, які сприятимуть підвищенню рівня компетенцій.

Отримані результати можуть бути використані у практичній діяльності психологів, соціальних працівників та інших спеціалістів, які з фахівцями, які працюють з людьми, для розробки та впровадження програм психологічної підтримки та тренінгів з підвищення рівня компетенцій та стресостійкості.

Додаткові дослідження можуть бути спрямовані на вивчення впливу тренінгу на подальшу комфортну роботу фахівців, а також на довгострокові ефекти вдосконалення їхніх копінг–стратегій та загального благополуччя. Важливо продовжувати дослідження в цій області з метою вдосконалення і адаптації програм та методів психологічної підтримки для фахівців, які працюють з людьми. Це допоможе створити більш ефективні та інтегровані

підходи до підтримки стресостійкості та покращення якості життя фахівців та запобіганню вигорання.

Програма підкреслює важливість розуміння та підтримки потреб та емоцій фахівців допомагаючих професій. Це може бути досягнуто за допомогою розвитку та впровадження спеціалізованих програм та послуг, спрямованих на розвиток позитивних копінг–стратегій та підвищення рівня їхнього психологічного здоров'я.

Було створено рекомендації безпосередньо для фахівців, які працюють з людьми. Ці рекомендації допоможуть запобігати вигоранню, зменшувати емоційне навантаження, викликане стресом, шукати більш раціональні шляхи долати стрес та стресові ситуації.

ВИСНОВКИ

1. В рамках наукової роботи була розглянута загальна характеристика такого поняття, як копінг–стратегії, проведено аналіз і огляд літератури та попередніх досліджень щодо визначення, класифікації копінг–стратегій, а також їхній вплив на професійні компетенції фахівців, що працюють з людьми.

Копінг–стратегії є важливим інструментом людини, який грає важливу роль в подоланні стресу. Копінг визначається як думки та поведінка, мобілізовані для управління внутрішніми та зовнішніми стресовими ситуаціями. Це термін, який використовується окремо для свідомої та добровільної мобілізації дій, відмінних від «захисних механізмів», які є підсвідомими або несвідомими адаптаційними реакціями, обидва з яких спрямовані на зниження стресу.

Визначено, що в науковому колі досі немає єдиного прийнятого визначення класифікацій копінг–стратегій. Р. Лазарус і С. Фолкман розглядає копінг як процес постійної взаємодії особистості та середовища, та розділяла копінг–стратегії на проблемно–орієнтовані та емоційно–орієнтовані. Ч. Карвер класифікував копінг–стратегії за тим самим принципом, але в його теорії з'явилися додаткові копінг–стратегії, які не зайняли місця в жодній категорії. Д. Паркер та Н. Ендлер класифікували копінг–стратегії на орієнтований на завдання копінг, емоційно–орієнтований та копінг–уникання, тощо. Такі вчені, як К. Станіславський, Е. Скіннер, К. Едж, Дж. Олтман та Г. Шервуд утворили новітні класифікації копінг–стратегій, зокрема циркулярну модель копінг–стратегій та концепцію «сімейств копіngu». Концепція «сімейств копіngu» та циркумплексна модель копіngu (ССМ) – це спроби поєднати знання про копінг–стратегії в єдину площину.

2. Визначено основні компетенції фахівців, що працюють з людьми. В літературі та дослідженнях знайдено сотні компетенцій, тому під поняттям "основні" визначається найбільш частіше згадані. Група вчених проаналізувати понад 4 тисячі статей, в яких згадувались такі компетенції, з яких вони

виділили 30 основних: гуманістичні знання, професійні знання, комунікація, оцінювання, втречання, вплив, емпатія, усвідомленість, критичне мислення, мультикультурна майтерність, застосування теорії, керованість, побудова стосунків, послідовність, саморозвиток, зацікавленість, повага, терпіння, альтруїзм, щирість, прийняття, пристрась до діяльності, гнучність в роботі, теплота, розуміння, емоційна чутливість, відкритість, відповідальність, цілісність, впевненість в собі.

В ході аналізу досліджень та наукових робіт визначено зв'язок копінг-стратегій із рівнем професійних компетенцій фахівців, які працюють з людьми. Аналіз останніх досліджень вказує, що переважаючі "позитивні" стратегії підтримують емоційну стабільність, здатність до рефлексії, що може напряду впливати на професійність та компетенції фахівця. Вченим вдалось з'ясувати, що стратегії уникнення значно пов'язані з гіршою професійною якістю життя: вищі показники уникнення передбачають збільшення вигорання і вищий вторинний травматичний стрес, а також – зменшення задоволення від допомоги іншим. Орієнтація на проблему також асоціювалася з негативними наслідками: не лише з підвищеним вигоранням та стресом, але й зниженням позитивного аспекту, хоча ця копінг-стратегія зазвичай сприймається як конструктивна. Натомість позитивне ставлення – найбільш виразно позитивний копінг: він підвищує задоволення від допомоги іншим і знижує рівні вигорання та стрес.

Визначено, що в деяких наукових дослідженнях проблемно-орієнтовані копінг-стратегії (планування, аналіз ситуації, пошук підтримки, активні дії) позитивно корелюють з такими професійними якостями, як: високий рівень організованості; здатність приймати обґрунтовані рішення; конструктивне управління конфліктами; висока відтворюваність професійної діяльності. Емоційно-орієнтований ж копінг (емоційне реагування, тривога, напруга, схильність до надмірних переживань) асоціюється з меншою ефективністю діяльності, порушеннями комунікації, труднощами у прийнятті рішень, підвищеною конфліктністю. Уникання як копінг-стратегія пов'язане зі

зниженням рівня професійної відповідальності, відкладанням прийняття рішень, фрагментованістю управлінських дій та підвищує ризик емоційного та професійного виснаження. Це вкотре підтверджує факт, що істинно "позитивних" або "конструктивних" копінг-стратегій не існує і результат їхньої користі залежить від особистісних характеристик людини, середовища та стресорів, до яких вони використовуються.

3. Організовано та проведено дослідження зв'язку копінг-стратегій з професійними компетенціями фахівців. Сформовано вибірку з представників таких типів професій (людина-людина) різного віку, статі та досвідом роботи. В дослідженні прийняли участь 64 респондентів, з них 56 – жінки, 8 – чоловіки. Дослідження проводилось у вересні-жовтні 2025 року.

В процесі проведення дослідження було виокремлено копінг-стратегії, які теоретично мають зв'язок з професійними компетенціями фахівців, що працюють з людьми. У цій роботі були використано методики, задля визначення частоти звернення до певних стратегій копіngu, стратегій регуляції емоцій та порівняно, чи є зв'язок між переважаючими копінг – стилями респондентів з їхніми компонентами професійних компетенцій.

В ході підрахунку результатів, визначено, що респонденти мають середній рівень по шкалам «конфронтація» та «дистанціювання» і не суттєву різницю в результатах між групами респондентів, поділених за віком, статтю, функціональним поділом. Так само, результати не мають великої різниці по шкалам «самоконтроль», «втеча-уникання» та «планування». Натомість, респонденти групи допомагаючого типу мають більш високі показники з-поміж інших по шкалі «пошук соціальної підтримки», що може бути зумовлено тим, що саме ця категорія фахівців має найтісніший контакт з емоційною та емпатійною складовою людського буття в роботі, що надає досвіду в тому, щоб ділитись своїм стресом та проблемами з іншими. Респонденти адміністративно-організаційного ж типу мають найменший показник по цій шкалі, так як їхнє залучення в той час менше. Також цей показник вищий у людей старшого віку.

Натомість, вищі результати по шкалі «прийняття відповідальності» мають молодші спеціалісти, та респонденти групи сфери обслуговування. Це може бути зумовлено тим, що фахівці даної сфери часто і швидко отримують зворотній зв'язок щодо виконання своїх обов'язків, що напряду впливає на їхній імідж, та компанії, в якій вони працюють. Також фахівці цієї категорії мають найвищий середній показник за шкалою «планування рішення».

4. Кореляційний аналіз, проведений за двома методиками, взятими за основу (копінг–стратегії Р. Лазаруса та когнітивна регуляція емоцій CERQ), дозволив визначити взаємозв'язки між емоційно–когнітивними механізмами подолання стресу, рівнем резильєнтності, емпатійними характеристиками та комунікативними особливостями фахівців, що працюють з людьми. Результати демонструють картину того, як різні складові психологічної адаптації взаємопов'язані між собою та формують професійну компетентність у допомагаючих професіях.

Одним з ключових результатів стало виявлення того, що адаптивні копінг–стратегії мають позитивні кореляційні зв'язки з показниками емпатії та резильєнтності. Самоконтроль та прийняття відповідальності пов'язані з емпатійною турботою, що свідчить про здатність респондентів до регуляції власних емоцій, залишаючись чутливими до переживань інших.

В ході емпіричного дослідження виявлено зв'язок копінг–стратегії пошуку соціальної підтримки з усіма емоційними складовими емпатії (фантазування, емпатійна турбота та особистісний дистрес), як з когнітивним компонентом так і з емоційним.

Така копінг–стратегія, як втеча–уникання, що традиційно розглядається як неадаптивний копінг, виявила позитивний зв'язок із емпатійною турботою ($r=0.40$) та резильєнтністю ($r=0.53$). Це може вказувати на використання уникання як тимчасової стратегії зниження емоційного напруження для відновлення емоційної стабільності.

Найбільш стабільними та теоретично узгодженими виявилися зв'язки між резильєнтністю та конструктивними когнітивними стратегіями.

Позитивна переоцінка ($r=0.54$), планування вирішення проблеми ($r=0.36$) та позитивне перефокусування ($r=0.57$) демонструють сильний зв'язок з високими показниками резильєнтності.

Аналіз показав, що емпатія має подвійну природу у взаємозв'язку з копінгом та регуляцією емоцій в даному дослідженні. Високий рівень турботи, що базується на емпатії, тісно пов'язаний з одного боку, зі стратегіями, які включають соціальну активну участь, відповідальність і здатність до самоконтролю.

Комунікабельність, як компетенція, не показала статистично підтвердженого взаємозв'язку ні з копінг-стратегіями, ні з когнітивною регуляцією емоцій. Це вказує на певну незалежність комунікативних навичок у поведінці від внутрішніх способів долати стрес та емоційного самоконтролю.

Отримані результати дозволяють стверджувати, що адаптивні стратегії подолання стресу та конструктивні способи когнітивної регуляції емоцій формують основу психологічної стійкості фахівців, які працюють з людьми, та тісно пов'язані з позитивними проявами емпатії. У свою чергу, неефективні стратегії часто пов'язані з підвищеним емоційним навантаженням, уразливістю до стресу та ризиком емоційного виснаження. Таким чином, копінг, емпатія та резильєнтність виступають інтегральними компонентами професійної компетентності, а їхній збалансований розвиток є важливою умовою ефективної професійної діяльності та збереження психологічного благополуччя.

5. В рамках наукової роботи розроблено тренінг, задля виявлення дезадаптивних та розвитку ефективних копінг-стратегій. Тренінг спрямований на вдосконалення копінг-стратегій працівників допомагаючих професій та покращення їхньої стресостійкості в умовах підвищеного емоційного навантаження.

Учасники тренінгу набудуть нові знання та навички з управління стресом, виявлення та управління власними емоціями, а також розвинули позитивні копінг–стратегії, які сприятимуть підвищенню рівня компетенцій.

Отримані результати можуть бути використані у практичній діяльності психологів, соціальних працівників та інших спеціалістів, які з фахівцями, які працюють з людьми, для розробки та впровадження програм психологічної підтримки та тренінгів з підвищення рівня компетенцій та стресостійкості.

В розділі також описані рекомендації безпосередньо для фахівців, які працюють з людьми. Ці рекомендації допоможуть запобігати вигоранню, зменшувати емоційне навантаження, викликане стресом, шукати більш раціональні шляхи долати стрес та стресові ситуації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Вишпольська В. Ф. Зміст та структура професійної компетентності фахівця. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*. 2019. № 2 (86). С. 45–53.
2. Євдокимова Н. О. Психологічна структура правничої діяльності. *Актуальні проблеми психології: Екологічна психологія* / за ред. С. Д. Максименка. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2010. Т. 7. Вип. 24. С. 88-97.
3. Загіка О. В. Структура професійної компетентності майбутніх кваліфікованих робітників. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Педагогіка. 2022. Вип. 1(50). С. 90–95.
4. Іванова О. А. Особливості структурної складової професійної позиції педагога. *Психолого–педагогічні проблеми сучасної школи*. 2020. № 2. С. 27–34.
5. Карамушка Л. М., Снігур Ю. С. Копінг–стратегії: сутність, підходи до класифікації, значення для психологічного здоров'я особистості та організації. *Актуальні проблеми психології*. зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2020. Т.1. Вип. 55. С. 15–21.
6. Карамушка Л. М., Снігур Ю. С. Психологія вибору копінг–стратегії керівниками освітніх організацій : монографія. К.: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2024. 188 с.
7. Кожан Т. О. Компетентнісні засади моделювання діяльності менеджера з персоналу. К.: КНЕУ. 2012. С. 546–552.
8. Никоненко О. Козачук В. Теоретико–методологічні аспекти дослідження копінгу як психологічної стратегії подолання стресу, *Вчені записки Університету «КРОК»*. No 3(79), 2025, с.429 – 436.
9. Оверчук В. А. копінг–ресурси як чинник збереження психічного здоров'я особистості в подоланні кризових станів. *Актуальні проблеми психології*. зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2018. Т. 11. Вип. 18. С. 177–192.

10. Онищенко В. М. Трансформація особистості в процесі подолання життєвих криз. *Актуальні проблеми психології*. зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2020. Т. 1. Вип. 56. С. 118–124.
11. Павлович Ю. В., Коструба Н. С. Психологічні особливості когнітивних стилів студентів. *Молода наука Волині: пріоритети та перспективи досліджень*. 2020. С. 324–327.
12. Панасенко Н. М., Войтович М. В. Психологічні особливості подолання особистістю життєвих криз. *Актуальні проблеми психології*. зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2016. Т. 5. Вип. 16. С. 126–135.
13. Панок В. Г. (ред.) Практична психологія: методики, тести, тренінги. Київ: Центр учбової літератури. 2010.
14. Примачок Л. Л. Структура професійної компетентності фахівця з фізичної реабілітації. *Актуальні проблеми психології*. зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2019. Т. 6. Вип. 16. С. 238–250.
15. Сингаївська І. В., Кузьменко О. М. Взаємозв'язок між часовими орієнтаціями особистості та базовими копінг–стратегіями, активованими під час війни. *Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно–правові, соціально–економічні аспекти розвитку: тези доповідей IV Міжнародної конференції*. 2022. м. Київ. Університет "КРОК". 2022. С. 277–279.
16. Склярова Г. О. Поведінкові стратегії та копінг – стратегії в психологічній науці та практиці. *Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно–правові, соціально–економічні аспекти розвитку: матеріали VI Міжнародної конференції (5–6 грудня 2024 м. Київ)*. Університет «КРОК». 2024. Т.1. С. 528–529
17. Слезанська Г. І. Теорія і практика підготовки майбутніх соціальних працівників до роботи у територіальних громадах (Doctoral dissertation, Вектор). 2019. 687 с.

18. Чала О. А. Вплив копінг-стратегій на деструктивну конфліктність представників юнацького віку. Педагогічна освіта: теорія і практика. Педагогіка. Психологія: зб. наук. праць Київського столичного університету імені Бориса Грінченка 2010. № 2,14. с. 95-98.

19. Черевичний С. В. Прийняття рішення командиром у ситуації невизначеності та амбівалентного впливу. *Актуальні проблеми психології*. зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2019. Т. 1. Вип. 52. С. 29–34.

20. Швець Д. В. Копінг-поведінка майбутніх правоохоронців у контексті прогностичної компетентності. *Актуальні проблеми психології*. зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2017. Т. 6. Вип. 13. С. 188–197.

21. Alden L. E., Wiggins J. S., Pincus A. L. Construction of circumplex scales for the inventory of interpersonal problems. *J. Pers. Assess.* 1990. Vol. 55, 521–536.

22. Ambwani S., Berenson K. R., Simms L., Li A., Corfield F., Treasure J. Seeing things differently: an experimental investigation of social cognition and interpersonal behavior in anorexia nervosa. *Int. J. Eat. Disorder.* 2016. Vol. 49, 499–506.

23. Band E. B., Weisz J. R. How to feel better when it feels bad: children's perspectives on coping with everyday stress. *Dev. Psychol.* 1988. № 24, 247–253.

24. Brugnera A., Coco G. L., Salerno L., Sutton R., Gullo S., Compare A., et al. Patients with binge eating disorder and obesity have qualitatively different interpersonal characteristics: Results from an interpersonal circumplex study. *Compr. Psychiat.* 2018. Vol. 85, 36–41.

25. Calegari J. G., Russo S., Luciani M., Strepparava M. G., Di Mauro S., Ausili D. Association between coping strategies and professional quality of life in nurses and physicians during COVID-19: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management.* 2022. № 30(8). 4054–4063.

26. Carson R. C. *Interaction Concepts of Personality*. Chicago: Aldine. 1969.
27. Carver C. S., Connor-Smith J. Personality, and coping. *Annu Rev Psychol.* 2010. № 61. 679–704.
28. Carver C. S., Scheier M. F., Weintraub J. K. Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *J. Pers. Soc. Psychol.* 1989. № 56, 267–283
29. Chan D. W. The chinese ways of coping questionnaire: assessing coping in secondary school teachers and students in Hong Kong. *Psychol. Assessment* 1994. № 6, 108–116.
30. Chen C. C. A research on the construction of psychological consultant training system in NX company based on competency model. Guilin University of Technology. 2022.
31. Chen C., Li Q., Wang Y., et al. Core Competencies for Psychological Counselors: A Scoping Review. *Frontiers in Psychology*. 2025. Vol. 16. Article 1519054. DOI: 10.3389/fpsyg.2025.1519054.
32. Compas B. E., Connor-Smith J. K., Saltzman H., Thomsen A. H., Wadsworth M. E. Coping with stress during childhood and adolescence: problems, progress, and potential in theory and research. *Psychol. Bull.* 2001. 127, 87–127.
33. Coyne J. C., Racioppo M. W. Never the twain shall meet? Closing the gap between coping research and clinical intervention. *Am. Psychol.* 2000. № 55, 655–664.
34. Cuftack E. V. The Questionnaire of Coping Ways (adaptation techniques WCQ). *Journal of the Practical Psychologist*. 2007. P. 93–112.
35. Davis M. H. Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1983. № 44(1). 113–126.
36. Deisinger J. A., Cassisi J. E., Whitaker S. L. Relationships between coping—style and PAI profiles in a community sample. *J. Clin. Psychol.* 1996. № 52, 303–310.

37. Endler N. S., Parker J. D. A. Multidimensional assessment of coping: a critical evaluation. *J. Pers. Soc. Psychol.* 1990. № 5, 844–854.
38. Eriksen K., McAuliffe G. A measure of counselor competency. *Counselor Education and Supervision.* 2003. № 43(2). 120–133.
39. Fan F. M. Views on core competence of psychological consultants. *Psychological Communications.* 2018. № 1(3). 178–180.
40. Fink G. Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior: Handbook of Stress Series. Academic Press, 2016. Volume 1.
41. Foa U. G. Convergences in the analysis of the structure of interpersonal behavior. *Psychol. Rev.* 1961. Vol. 68, 341–355.
42. Folkman S., Lazarus R. S. An analysis of coping in a middleaged community sample. *J. Health Soc. Behav.* 1980. № 21, 219–231.
43. Folkman S. Lazarus R. Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms. *Personal. And Soc. Psychol.* 1986. No 50. P.571–579.
44. Folkman S., Lazarus R. S. If it changes it must be a process: Study of emotion and coping during three stages of a college examination. *J. Pers. Soc. Psychol.* 1985. № 48, 150–170.
45. Furukawa T., Suzuki A., Saito Y., Hamanaka T. Reliability and validity of the Japanese version of the coping inventory for stressful situations (CISS): a contribution to the cross-cultural studies of coping. *Seish. Shinkeig. Zassh.* 1993. № 95, 602–621.
46. Godara V., Ramya N., Shetty K. Coping strategies among professional social work trainees. A cross-sectional study from India's capital city, *J. Educ Health Promot.* 2024. Jan 22. № 12. P. 450.
47. Gregory A., Liem D. National Institute of Education, Nanyang Technological University, Singapore, Educational Psychology. 2022. Vol. 42. P.P. 275–277.
48. Gurtman M. B. The circumplex as a tool for studying normal and abnormal personality: a methodological primer, in *Differentiating Normal and*

Abnormal Personality, eds Strack S., Lorr M. (New York, NY: Springer). 1994. P. 243–263.

49. Harr C. R., Brice T. S., Riley K., Moore B. The impact of compassion fatigue and compassion satisfaction on social work students. *J. Soc. Work Res.* 2014. № 5. 233–51.

50. Heim E., Moser A., Adler R. Defense mechanisms and coping behavior in terminal illness: an overview. *Psychotherapy and psychosomatics.* 1978. Vol. 30, no. 1. P. 1–17.

51. He X. Y. Qualitative research on the competency of psychological consultants. Zhejiang Gongshang University. 2020.

52. Hoge M. A., Tondora J., Marrelli A. F. The fundamentals of workforce competency: Implications for behavioral health. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research.* 2005. № 32. 509–531.

53. Hogg M., Vaughan G. *Social psychology.* 4th ed. Prentice–Hall. 2005.

54. Jennings L., Skovholt T. M. The cognitive, emotional, and relational characteristics of master therapists. *Journal of Counseling Psychology.* 1999. № 46(1). 3–11.

55. Kiesler D. J. The 1982 interpersonal circle: ataxonomy for complementarity in human transactions. *Psychol. Rev.* 1983. Vol. 90, 185–214.

56. Kuhne F., Heinze P. E., Weck F. What do laypersons believe characterizes a competent psychotherapist? *Counselling and Psychotherapy Research.* 2021. № 21(3). 660–671.

57. Lackner J. M., Gurtman M. B. Pain catastrophizing and interpersonal problems: a circumplex analysis of the communal coping model. 2004. Vol. 110, 597–604.

58. Lambie G. W., Mullen P. R., Swank J. M., Blount A. The counseling competencies scale: Validation and refinement. *Measurement & Evaluation in Counseling & Development.* 2018. № 51(1). 1–15.

59. Landy F., Conte, J. *Work in the 21st century: an introduction to industrial and organizational,* Oxford, Blackwell. 2007.

60. Lapina O., Kovalenko T., Harris P. Development of Professional Competence of Psychologists in the Context of Emotional Intelligence. *Journal of Education and Human Development*. 2023. Vol. 12(3). P. 67–74.
61. Lazarus R., Folkman S. Stress, Appraisal and Coping. New York: Springer, 1984.
62. Lazarus R. S. Coping theory and research: Past, present, and future. *Psychosomatic Medicine*. 1993. № 55. pp. 234–247.
63. Leary T. Interpersonal Diagnosis of Personality. New York, NY: Ronald Press. 1957.
64. Li X. Y. The study on the competency of counseling psychologist. Nanchang University. 2012.
65. Locke K. D. Circumplex scales of interpersonal values: reliability, validity, and applicability to interpersonal problems and personality disorders. *J. Pers. Assess.* 2000. Vol. 75, 249–267.
66. Luo Y. P. The research of psychological counselor's competence model. Xinan University. 2008.
67. Mandourah L., Samad S., Isaac O. Contribution of employee competency and teamwork on organisational performance within private sector organisations in Saudi Arabia. *Research Journal of Applied Sciences*. 2017. № 12(1). 55–66.
68. Marrelli A. F. An introduction to competency analysis and modeling. *Performance Improvement*. 1998. № 37(5). 8–17.
69. McClelland D. C. Testing for competence rather than for “intelligence”. *The American Psychologist*. 1973. № 28(1). 1–14.
70. Menke M. R., Paesani K. Analysing foreign language instructional materials through the lens of the multiliteracies framework. *Language, Culture and Curriculum*, 2019. Vol. 32. P. 34-49. DOI:<http://dx.doi.org/10.1080/07908318.2018.1461898>
71. Mishel M. H., Sorenson D. S. Revision of the ways of coping checklist for a clinical population. *West. J. Nurs. Res.* 1993. № 15, 59–76.

72. Park C. L., Folkman S., Bostrom A. Appraisals of controllability and coping in caregivers and HIV + men: testing the goodness-of-fit hypothesis. *J. Consult. Clin. Psychol.* 2001. № 69, 481–488.
73. Parker J. D. A., Endler N. S. Coping with coping assessment: a critical review. *Eur. J. Pers.* 1992. № 6, 321–344.
74. Peterson D. R., Bry B. H. Dimensions of perceived competence in professional psychology. *Professional Psychology*. 1980. № 11(6). 965–971.
75. Roe R. A. What makes a competent psychologist? *European Psychologist*. 2002. № 7(3).192–202.
76. Rice K. G., Tackett J. L., De Right J., et al. The Utility and Development of the Competencies of Professional Psychology Rating (COPPR): Measuring Professional Competence in Psychology. *Frontiers in Education*. 2022. Vol. 7. P. 1–12.
77. Salyers M. P., Bonfils K. A., Luther L., et al. The relationship between professional burnout and quality and safety in healthcare: a meta-analysis. *J Gen Intern Med*. 2017. № 32(4). 475–482.
78. Schwarzer R., Schwarzer C. A. Critical survey of coping instruments, in *Handbook of Coping*, eds Zeidner M., Endler N. S. (New York, NY: Wiley), 1996. 107–132.
79. Settanni M., Bronzini M., Carzedda G., Godino G., Manca M. L., Martini L., Provvedi G., Quilghini F., Zucconi A., Francesetti G. Introducing the QACP: Development and preliminary validation of an instrument to measure psychotherapist's core competencies. *Research in Psychotherapy*. 2022. № 25(2). 599.
80. Shetty V. K., Hamza M., Ahmed A., Shirlal S., Kumar M. S. Coping behaviors in economically disadvantaged hostel students in India. *Indian Journal of Health & Wellbeing*. 2020. № 11. 213–5.
81. Skinner E. A., Edge K., Altman J., Sherwood H. Searching for the structure of coping: a review and critique of category systems for classifying ways of coping. *Psychol. Bull.* 2003. 129, 216–269.

82. Skinner E. A., Wellborn J. G., Coping during childhood and adolescence: a motivational perspective, in *Life-Span Development and Behavior*. 1994 Vol. 12. 91–133.
83. Smith T. W., Gallo L. C., Ngu L., Goble L., Stark K. A. Agency, communion, and cardiovascular reactivity during marital interaction. *Health Psychol.* 1998. Vol. 17, 537–545.
84. Sonnentag S., Fritz C. The recovery experience questionnaire: development and validation of a measure assessing recuperation and unwinding from work. *J. Occup. Health Psych.* 2007. № 12, 204–221.
85. Sorlie T., Sexton H. The factor structure of “The Ways of Coping Questionnaire” and the process of coping in surgical patients. *Pers. Indiv. Differ.* 2001. № 30, 961–975.
86. Spedding M., Kohrt B., Myers B., Stein D. J., Petersen I., Lund C., Sorsdahl K. Enhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) tool: Adaptation and psychometric properties in South Africa. *Global Mental Health*. 2022. № 9. 375–383.
87. Sperry L., Sperry J. Core clinical competencies in counseling and psychotherapy: Becoming a highly competent and effective therapist. Routledge. 2023.
88. Stanisławski K. The Coping Circumplex Model: An Integrative Model of the Structure of Coping With Stress. *Front. Psychol.* 2019. 10:694.
89. Stanley S., Bhuvaneswari M. G. Stress, anxiety, resilience and coping in social work students. *Soc Work Educ.* 2016. № 35. 78–88.
90. Stowell J. R., Kiecolt–Glaser J. K., Glaser R. Perceived stress and cellular immunity: when coping counts. *J. Behav. Med.* 2001. № 24, 323–339.
91. Strus W., Cieciuch J. Towards a synthesis of personality, temperament, motivation, emotion and mental health models within the circumplex of personality metatraits. *J. Res. Pers.* 2017. Vol. 66, 70–95.

92. Swank J. M., Lambie G. W., Witta E. L. An exploratory investigation of the counseling competencies scale: A measure of counseling skills, dispositions, and behaviors. *Counselor Education and Supervision*. 2012. № 51(3). 189–206.
93. Tolor A., Fehon D. Coping with stress: a study of male adolescents' coping strategies as related to adjustment. *J. Adolescent Res.* 1987. № 2, 33–42.
94. Topolewska E., Cieciuch J. Empirical verification of the circumplex of identity formation modes and its potential to integrate different models of identity development in the Erikson–Marcia tradition. *Self Identity* 2016. Vol. 16. 123–142.
95. Torres–Rivera E., Wilbur M. P., Maddux C. D., Smaby M. H., Phan L. T., Roberts–Wilbur J. Factor structure and construct validity of the counselor skills personal development rating form. *Counselor Education and Supervision*. 2002. № 41(4). 268–278.
96. VandenBos G. R., editor. *APA dictionary of psychology*. American Psychological Association. 2007.
97. Wang M., Jiang G.–R., Yan Y.–P., Zhou Z.–Y. The way for certifying counselors and psychotherapists in China. *Chinese Mental Health Journal*. 2015. № 29(7). 503–509.
98. White L. C. Competencies counselor educators value. *Personnel and Guidance Journal*. 1980. № 59(1). 31.
99. Wiggins J. S. A psychological taxonomy of trait–descriptive terms: the interpersonal domain. *J. Pers. Soc. Psychol.* 1979. № 37, 395–412.
100. Wiggins J. S. *Interpersonal Adjective Scales: Professional Manual*. Odessa, FL: *Psychological Assessment Resources*. 1995.
101. Wilks S. E. Resilience amid academic stress: The moderating impact of social support among social work students. *Adv. Soc. Work*. 2008. № 9. 106–25.
102. Wu Y. Research on the competency model of the psychological counselor. Based on the empirical survey of the registered psychological supervisors. Nanjing University. 2010.
103. Xiang H. Study on competency model of the psychotherapist. Central South University. 2007.

104. Xie W. An exploration of competency characteristics of school counselors. Nanjing Normal University. 2008.

105. Yik M., Russell J. A., Steiger J. H. A 12-point circumplex model of core affect. *Emotion*. 2011. Vol. 11. 705–731.

Всього джерел – 105

Джерел за останні десять років – 43

Джерел зарубіжних авторів за останні десять років – 27 (22, 24, 25, 30, 31, 39, 40, 46, 47, 51, 56, 58, 60, 67, 70, 76, 77, 79, 80, 86, 87, 88, 89, 91, 94, 97, 98)

Джерел українських авторів за останні десять років – 16 (1, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 20)

ДОДАТКИ

Додаток А

Ways of Coping Questionnaire (Lazarus & Folkman)

Administration Procedure

Respondents are presented with 50 statements describing different ways of behaving and coping in a difficult life situation.

The respondent is asked to indicate how often each type of behavior is characteristic of them by choosing one of the response options.

Response Scale

Each statement is rated on a 4-point scale:

never –0 points

rarely –1 point

sometimes –2 points

often –3 points

When I find myself in a difficult life situation, I...

1. ... focus on what I need to do next –on the next step
2. ... start doing something, even knowing that it probably will not work, because the main thing is to do at least something
3. ... try to persuade people in positions of authority to change their opinion
4. ... talk to others in order to learn more about the situation
5. ... criticize and blame myself
6. ... try not to burn bridges, leaving everything as it is
7. ... hope for a miracle
8. ... resign myself to fate, believing that sometimes I am simply unlucky
9. ... behave as if nothing has happened
- 10.... try not to show my feelings
- 11.... try to see something positive in the situation
- 12.... sleep more than usual
- 13.... take out my frustration on those who caused my problems
- 14.... seek sympathy and understanding from someone
- 15.... feel a need to express myself creatively
- 16.... try to forget about everything

- 17.... seek help from professionals
- 18.... change or grow as a person in a positive way
- 19.... apologize or try to make things right
- 20.... make a plan of action
- 21.... try to give some outlet to my feelings
- 22.... realize that I myself caused this problem
- 23.... gain experience from this situation
- 24.... talk to someone who could provide concrete help in this situation
- 25.... try to improve my well-being through food, alcohol, smoking, or medication
- 26.... take risks without much caution
- 27.... try not to act too hastily, restraining my first impulse
- 28.... find a new faith or belief in something
- 29.... rediscover something important for myself
- 30.... change something so that the situation gets resolved
- 31.... generally avoid contact with other people
- 32.... keep it at a distance, trying not to think too much about it
- 33.... ask for advice from a relative or a friend whom I respect
- 34.... try to keep others from finding out how bad things really are
- 35.... refuse to take it too seriously
- 36.... talk about what I feel
- 37.... stand my ground and fight for what I want
- 38.... vent my feelings on other people
- 39.... rely on past experience –I have already been in similar situations
- 40.... know what needs to be done and double my efforts to make things work out
- 41.... refuse to believe that this really happened
- 42.... promise myself that next time things will be different
- 43.... find several alternative ways to solve the problem
- 44.... try to make sure that my emotions do not interfere too much with my other activities
- 45.... change something in myself
- 46.... want all of this to somehow resolve itself or end as soon as possible
- 47.... imagine or fantasize about how all this could turn out
- 48.... pray
- 49.... rehearse in my mind what I should say or do
- 50.... think about how a person I admire would act in this situation and try to imitate them

Scoring Procedure

Scores are calculated separately for each coping strategy (subscale) by summing the points for the corresponding items.

If required, the obtained score may be converted into a percentage using the formula:

$$X = (\text{sum of points} / \text{maximum possible score}) \times 100$$

Interpretation of Results

The intensity of coping strategies may be interpreted according to the following levels:

0–6 points –low level of coping tension, indicating an adaptive coping pattern

7–12 points –moderate level, reflecting borderline adaptive potential

13–18 points –high level of coping tension, indicating pronounced maladaptation

Coping Strategies and Item Key

Confronted Coping –items: 2, 3, 13, 21, 26, 37;

Distancing –items: 8, 9, 11, 16, 32, 35;

Self-Control –items: 6, 10, 27, 34, 44, 49, 50;

Seeking Social Support –items: 4, 14, 17, 24, 33, 36;

Accepting Responsibility –items: 5, 19, 22, 42;

Escape–Avoidance –items: 7, 12, 25, 31, 38, 41, 46, 47;

Planful Problem Solving –items: 1, 20, 30, 39, 40, 43;

Positive Reappraisal –items: 15, 18, 23, 28, 29, 45, 48.

Note

The questionnaire is used for research purposes to assess preferred coping strategies in stressful life situations. Results should be interpreted comparatively across subscales rather than as a single total score.

Cognitive Emotion Regulation Questionnaire (CERQ)

Administration Procedure

Respondents are presented with 36 statements describing different ways of thinking and cognitive responses to negative or stressful life events.

The task of the respondent is to indicate how often they use each of the proposed ways of thinking by choosing one of five response options.

Response Scale

Each statement is rated on a 5-point Likert-type scale:

almost never –1 point

rarely –2 points

sometimes –3 points

often –4 points

almost always –5 points

The statements are:

I feel that I am to blame for what has happened.

I think that I will have to accept the fact that this has happened.

I often think about how I feel about what has happened.

I think about more pleasant things than what has happened to me.

I think about what I can best do.

I think that this situation will teach me something.

I think that things could have been much worse.

I often think that what has happened to me is much worse than what happens to others.

I feel that others are to blame for what has happened.

I feel that I am the only one responsible for what has happened.

I think that I will have to accept the situation as it is.

I am preoccupied with what I think and feel about what has happened.

I think about pleasant things that have nothing to do with what has happened.

I think about how best to cope with this situation.

I think that I will become stronger as a result of this.

I think that others go through much more difficult experiences.

I constantly think about how terrible what has happened to me is.

I feel that others are responsible for what has happened to me.

I think about the mistakes that I have made.

I think that I cannot change anything.

I want to understand why I feel the way I do about what has happened.

I think about something nice instead of thinking about what has happened

I think about how to change the situation.

I think that this situation also has positive aspects.

I think that this is not the worst thing that could have happened.

I often think that what has happened to me is the worst thing that could ever happen to a person.

I think about the mistakes that others have made in this situation.

I think that, in general, the cause of everything lies within me.

I think that I need to learn to live with this.

I focus in detail on the feelings that this situation has evoked in me.

I think about my positive experiences.

I make a plan of what would be best to do in this situation.

I look for positive aspects in the situation.

I tell myself that there are worse situations in life.

I constantly think about how terrible the situation that occurred is.

I feel that, overall, what has happened is the result of what others have done.

Scoring Procedure

The questionnaire consists of 9 subscales, each represented by 4 items.

The score for each subscale is calculated by summing the points of the corresponding items.

Minimum score per subscale –4

Maximum score per subscale –20

Higher scores indicate more frequent use of the corresponding cognitive emotion regulation strategy.

Key to the CERQ Subscales

Adaptive Cognitive Strategies

Acceptance –items: 3, 7, 11, 15

Positive Refocusing –items: 4, 8, 12, 16

Refocus on Planning –items: 17, 21, 25, 29

Positive Reappraisal –items: 18, 22, 26, 30

Putting into Perspective –items: 19, 23, 27, 31

Maladaptive Cognitive Strategies

Self-Blame –items: 1, 5, 9, 13

Rumination –items: 2, 6, 10, 14

Catastrophizing –items: 20, 24, 28, 32

Other-Blame –items: 33, 34, 35, 36

Note

The CERQ is used to assess cognitive strategies of emotion regulation. Results are interpreted by comparing subscale scores rather than calculating a total score.

Додаток В**Assessment of the Level of Sociability (F. Ryakhovsky)**

Respondent should answer following questions, rating he\she's answers by:

1 – yes;

2 – sometimes;

3 – no.

1. You are about to attend an ordinary business meeting. Does anticipating it throw you off balance?
2. Do you postpone a visit to the doctor until it becomes really unbearable?
3. Does being asked to give a report, presentation, or information on some topic at a meeting, conference, or similar event cause you confusion or dissatisfaction?
4. You are offered a business trip to a city you have never been to before. Would you make every effort to avoid this trip?
5. Do you like to share your personal experiences and feelings with anyone?
6. Do you get irritated when a stranger approaches you on the street with a request (to show the way, tell the time, etc.)?
7. Do you believe that there is a “generation gap” problem and that people of different generations find it difficult to understand each other?
8. Would you feel embarrassed to remind an acquaintance that they forgot to return a small sum of money they borrowed from you several months ago?
9. In a restaurant or cafeteria, you are served a clearly poor-quality dish. Would you remain silent, merely pushing the plate aside in annoyance?
10. When you find yourself alone with a stranger, do you avoid starting a conversation and feel uncomfortable if they speak first?
11. Are you frightened by any long queue, wherever it may be (in a shop, a library, a cinema ticket office)? Do you prefer to give up your intention rather than stand in line and wait?
12. Are you afraid of taking part in a committee that deals with conflict situations?

13. Do you have your own strictly individual criteria for evaluating works of literature, art, or culture, and do you reject any “outside” opinions on this matter?
14. If you hear an obviously incorrect point of view on an issue you know well expressed somewhere informally, would you prefer to remain silent and avoid entering into an argument?
15. Does someone’s request to help them understand a work-related issue or an academic topic cause you irritation?
16. Do you find it easier to express your point of view (opinion, evaluation) in written form rather than verbally?

Interpretation of the total score makes it possible to determine the level of communicability, features of social behavior, and potential difficulties in interaction with other people. All values are approximate and may be used for both diagnostic and research purposes.

A score of 0–8 points indicates a low level of communicability. This result suggests significant difficulties in establishing and maintaining interpersonal contacts. The individual tends to be socially withdrawn, limits their circle of communication, avoids new social situations and large groups. Pronounced social anxiety or low self-confidence may be present. In professional activities involving interaction with others, substantial difficulties may arise.

A score of 9–13 points reflects a below-average level of communicability. The person is characterized by a certain degree of caution in communication and feels more comfortable in stable or narrowly defined social situations. In new contacts, they may experience tension and rarely initiate interaction. In professional activities, they are generally able to communicate successfully but tend to avoid excessive social demands.

A score of 14–18 points corresponds to an average level of communicability. The individual is sufficiently confident in social interactions, adaptive, and maintains a balance between social activity and the need for privacy. They demonstrate openness to interaction but do not feel a constant need for communication. This level is typical of most socially well-adapted individuals and does not cause difficulties in a professional environment.

A score of 19–23 points indicates a high level of communicability. It reflects ease in establishing new contacts, initiative in communication, and the ability to adapt to various social situations. The individual quickly finds common ground with others and tends to lead an active social life. In professional activities, pronounced communicative competencies are demonstrated.

A score of 24–32 points represents a very high level of communicability (hypercommunicativeness). This result may indicate excessive social activity, a strong need for constant interaction, possible impulsivity in communication, and an insufficient level of self-regulation. The individual may display intrusiveness, talk more than listen, and sometimes fail to respect others' boundaries. In professional activities, this reflects a high potential for work involving people, but also a need to develop skills of self-control and regulation of communication.

Додаток Г

Interpersonal Reactivity Index (IRI)

(Davis, 1980)

Description

The Interpersonal Reactivity Index (IRI) is a 28-item scale that features four, seven-item subscales: the Fantasy Scale (FS), Perspective-Taking Scale (PT), the Empathic Concern

Scale (EC), and the personal distress scale (PD). EC refers to individuals' feelings of compassion and concern for others. PT assesses unplanned attempts to adopt others' points of view. FS describes the likelihood that a person identifies with a fictional character. PD indicates the extent that an individual feels uneasiness or worry when exposed to the negative experiences of others.

Instrument Type

Self-Report

Administration

Participants are asked to consider the extent to which each of 28 statements describes them, ranging from 0 (does not describe me well) to 4 (describes me very well). This survey can be administered via paper or online and takes approximately 10 minutes to complete. If researchers are interested in only a subset of the empathy facets, those subscales can be used in place of the entire scale.

Scoring

Responses to each seven-item subscale are averaged to reveal aggregate scores for each subdimension.

Scale

Interpersonal Reactivity (Davis, 1980, 1983) Source: Davis (1980, 1983).

Please indicate the extent that each statement describes you, using the following scale:

0 1 2 3 4

(does not describe me well) (describes me very well)

Fantasy Scale

- 1) When I am reading an interesting story or novel, I imagine how I would feel if the events in the story were happening to me.
- 2) I really get involved with the feelings of the characters in a novel.
- 3) I am usually objective when I watch a movie or play, and I don't often get completely caught up in it.*
- 4) After seeing a play or movie, I have felt as though I were one of the characters.
- 5) I daydream and fantasize, with some regularity, about things that might happen to me.
- 6) Becoming extremely involved in a good book or movie is somewhat rare for me.*
- 7) When I watch a good movie, I can very easily put myself in the place of a leading character.

Perspective-Taking Scale

- 8) Before criticizing somebody, I try to imagine how I would feel if I were in their place.
- 9) If I'm sure I'm right about something, I don't waste much time listening to other people's arguments.*
- 10) I sometimes try to understand my friends better by imagining how things look from their perspective.
- 11) I believe that there are two sides to every question and try to look at them both.
- 12) I sometimes find it difficult to see things from the other person's point of view.*
- 13) I try to look at everybody's side of a disagreement before I make a decision.
- 14) When I'm upset at someone, I usually try to "put myself in their shoes" for a while.

Empathic Concern Scale

- 15) When I see someone being taken advantage of, I feel kind of protective toward

them.

16) When I see someone being treated unfairly, I sometimes don't feel very much pity for them.*

17) I often have tender, concerned feelings for people less fortunate than me.

18) I would describe myself as a pretty soft-hearted person.

19) Sometimes I don't feel sorry for other people when they are having problems.*

20) Other people's misfortunes do not usually disturb me a great deal.*

21) I am often quite touched by things that I see happen.

Personal Distress Scale

22) When I see someone who badly needs help in an emergency, I go to pieces.

23) I sometimes feel helpless when I am in the middle of a very emotional situation.

24) In emergency situations, I feel apprehensive and ill-at-ease.

25) I am usually pretty effective in dealing with emergencies.*

26) Being in a tense emotional situation scares me.

27) When I see someone get hurt, I tend to remain calm.*

28) I tend to lose control during emergencies.

Note: Labels should be removed and items randomly ordered prior to administration.

Items marked with an asterisk (*) are reverse-scored. After reverse scoring, scores from each subscale are averaged.

CD-RISC-25

The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC-25) is a self-administered scale containing 25 items that exhibit good psychometric properties.

The following represent the items for the 25-item Connor-Davidson Resilience

The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC-25) is a self-administered questionnaire consisting of 25 items designed to assess resilience with strong psychometric properties. Respondents rate their agreement with various statements related to adaptability, coping mechanisms, and personal strength on a scale from (1) 'strongly disagree' to (5) 'strongly agree.'

Scale – noting that the items listed here are not a complete representation of the scale:

1. I am able to adapt when changes occur.
2. I have one close and secure relationship.
3. Sometimes fate or God helps me.
4. I can deal with whatever comes my way.
5. Past successes give me confidence.
6. I try to see the humorous side of things when I am faced with problems.
7. Having to cope with stress can make me stronger.
8. I tend to bounce back after illness, injury or other hardships.
9. I believe most things happen for a reason.
10. I make my best effort, no matter what.
11. I believe I can achieve my goals, even if there are obstacles.
12. Even when hopeless, I do not give up.
13. In times of stress, I know where to find help.
14. Under pressure, I stay focused and think clearly.
15. I prefer to take the lead in problem-solving.
16. I am not easily discouraged by failure.

17. I think of myself as a strong person when dealing with life's challenges and difficulties.
18. I make unpopular or difficult decisions.
19. I am able to handle unpleasant or painful feelings like sadness, fear, and anger.
20. I have to act on a hunch.
21. I have a strong sense of purpose in life.
22. I feel like I am in control.
23. I like challenges.
24. I work to attain goals.
25. I take pride in my achievements.