

## Розділ II. ПСИХОЛОГІЯ

УДК 316.614

**Н.І. Кривоконь**, д-р психол. наук, професор

Чернігівський національний технологічний університет, м. Чернігів, Україна

### СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПОДОЛАННЯ СКРУТНИХ ЖИТТЄВИХ СИТУАЦІЙ ОСОБИСТОСТІ

*Стаття присвячена аналізу різних теорій та поглядів на особливості проживання та додання особистістю скрутних та кризових життєвих ситуацій, зокрема і в аспекті психології соціальної роботи. Робиться наголос на особливому значенні соціально-психологічної підтримки, що розглядається як ресурс та стратегія для подолання скрутних обставин, а також як важливий механізм врегулювання відносин у процесі взаємодії особистості, ситуації та соціального середовища.*

**Ключові слова:** психологія соціальної роботи, скрутні життєві ситуації особистості, соціально-психологічна підтримка, долаюча поведінка особистості.

*Статья посвящена анализу различных теорий и взглядов на особенности проживания и преодоления личностью затруднительных и кризисных жизненных ситуаций, в частности и в аспекте психологии социальной работы. Делается акцент на особом значении социально-психологической поддержки, которая рассматривается как ресурс и стратегия для преодоления сложных жизненных обстоятельств, а также как важный механизм урегулирования отношений в процессе взаимодействия личности, ситуации и социальной среды.*

**Ключевые слова:** психология социальной работы, затруднительные жизненные ситуации личности, социально-психологическая поддержка, преодолевающее поведение личности.

*The article is sanctified to the analysis of different theories and looks on the features of residence and overcoming personality in difficulties and crisis vital situations, in particular in the aspect of psychology of social work. An accent is done on the special value of socio-psychological support that is examined as a resource and strategy for overcoming of difficult vital circumstance, and also as an important mechanism of relations settlement in the process of personality, situation and social environment co-operation.*

**Key words:** psychology of social work, difficult vital situations of personality, socio-psychological support, coping behavior of personality.

**Постановка проблеми.** В соціально-психологічній літературі останнього десятиліття тематика подолання кризових, екстремальних і складних життєвих обставин викликає значний інтерес. Учені і практики досліджують поведінку людини в різних ситуаціях (зокрема, скрутних і кризових), особливості стресостійкості, життєстійкості особистості, різні прояви стресових і постстресових явищ, впливи різних ситуацій на фізичне та психічне здоров'я індивіда, чинники, що визначають вибір дій людини за скрутних обставин, особистісні ресурси та ін. Інформація стосовно соціально-психологічних особливостей подолання скрутних життєвих обставин набуває особливого значення в аспекті психології соціальної роботи, позаяк саме обрана особистістю стратегія поведінки, прояви особистісних якостей, зокрема, активності, життєвої стійкості, зумовлюють зміст необхідної соціально-психологічної підтримки та успішність надання соціальної допомоги в цілому, і, як наслідок, забезпечують формування наснажуючого досвіду особистості на майбутнє.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У ході аналізу літературних джерел [2; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 12; 14; 15; 16; 17; 18; 19; 20; 21; 22; 23; 25; 26], ми дійшли висновку, що переживання та подолання людиною скрутних і кризових ситуацій розглядають у межах тематики: стійкості особистості до різних негативних проявів; особистісних та соціальних ресурсів для подолання несприятливої ситуації; дослідження чинників, які ви-

значають ставлення людини до негараздів (та/або реагування на них) та впливають на орієнтацію в скрутних ситуаціях і на вибір типу поведінки; стратегії подолання (долання), опанування складних і кризових ситуацій; вивчення можливих впливів на особистість, яка переживає життєві труднощі; визначення змісту соціально-психологічної допомоги та підтримки в скрутних та кризових обставинах, наснаження особистості та ін.

Таким чином, у цій публікації маємо **на меті** на основі стислого аналізу доробок, присвячених основним підходам до розуміння та змісту соціально-психологічних стратегій подолання скрутних життєвих ситуацій, виділити важливі соціально-психологічні особливості, що великою мірою зумовлюють принципи та «філософію» соціальної роботи як професійної діяльності, що сприяє доланню складних обставин життя людини.

**Виклад основного матеріалу.** Серед чинників, які визначають успішність проходження особистістю через життєві труднощі та негаразди, особливе місце посідають так звані «стратегії долаючої поведінки», або, як їх ще називають, копінг(coping)-стратегії. Поняття опанування – калька з англійської «coping with» – подолання, опанування.

Вперше термін «копінг» з'явився у психологічній літературі в 60-х роках ХХ сторіччя. Одним з науковців, хто започаткував концепцію «долаючої» (опановуючої) поведінки, був Р. Лазарус [21], який тривалий час досліджував поведінку людей у стресових ситуаціях та описав основні види стратегій долаючої поведінки. Психологічне значення подолання полягає в тому, щоб якомога краще адаптувати людину до вимог ситуації, дозволяючи їй оволодіти нею; послабити або пом'якшити ці вимоги, намагатися уникнути або звикнути до них і таким чином погасити стресову дію ситуації. Тому головним завданням копіngu є забезпечення та підтримка благополуччя людини, фізичного та психічного здоров'я і задоволеності соціальними стосунками.

У трактовці Р. Лазаруса і С. Фолкмана [21] опанування життєвими негараздами пов'язане з постійними змінами когнітивних та поведінкових зусиль людини «з метою управління специфічними зовнішніми та внутрішніми вимогами, які оцінюються нею як такі, що піддають її випробуванню, або такі, що перевищують її ресурси» [6]. У «класичному» варіанті Р. Лазарус виділяє такі типи долаючої поведінки:

1. Поведінка, що спрямована на подолання проблеми. Це – основа модусу зрілого та адаптивного опанування.
2. Регресія. Її основою є «дитячі» форми поведінки, які передбачають перекладання відповідальності на інших. Одним із варіантів такої поведінки виступають алкоголізм і наркоманія.
3. Заперечення. Коли людина «не помічає» проблем.
4. Інерція – стан бездіяльності, що характеризує депресивних, тривожних людей.
5. Афективні реакції, які виступають у вигляді необхідної мотивуючої сили для здійснення опанування.

Згодом це поняття стали використовувати у більш широкому значенні, аніж просто реакцію на стрес. І дещо пізніше, Р. Лазарус і С. Фолкман розробили методику для виявлення способів опанування і виділили вісім дискретних стратегій:

1. Стратегія «подолання протистоянням» – полягає в агресивних зусиллях людини змінити ситуацію, прояві неприязні та гніву щодо того, що створило проблему.
2. Стратегія дистанціювання – спроби індивіда відділити себе від ситуації, забути про неї.

3. Стратегія самоконтролю – намагання контролювати власні почуття та дії.
4. Стратегія пошуку соціальної підтримки – полягає у зусиллях індивіда знайти в соціумі інформаційну, матеріальну та емоційну допомогу.
5. Стратегія прийняття відповідальності – визнання своєї ролі в появі проблем і в спробі не повторювати попередніх помилок.
6. Стратегія уникнення – зусилля людини позбутися від проблемної ситуації, піти від неї.
7. Стратегія планового вирішення проблеми – розроблення плану дій та дотримання його.
8. Стратегія позитивної переоцінки – описує зусилля людини надати позитивне значення тому, що відбувається, спроба подолати труднощі за допомогою інтерпретації ситуації в позитивних термінах.

У роботах російських учених [8] вказується, що наразі існує три основних підходи до тлумачення поняття «копінг» у психологічній літературі. Перший передбачає його трактування в термінах динаміки Его як один із способів психологічного захисту, що використовується для ослаблення напруги. Другий – визначає копінг у термінах рис особистості як відносно постійну схильність відповідати на стресові події певним чином. Згідно з третім підходом під копінгом розуміють «динамічний процес, специфіка якого визначається не лише ситуацією, але і стадією розвитку конфлікту, зіткнення суб'єкта із зовнішнім світом» [3, с. 3]. Інші науковці [5, с. 23-25], аналізуючи західні наукові парадигми стрес-копінгу, також виділяють три основні підходи: диспозиційний, ситуаційний (динамічний) та інтегративний. Диспозиційний розвивається на основі егоаналітичної моделі З. Фрейда і має на меті виділення особливих особистісних якостей, що сприяють кращому опануванню труднощами та пошуку стилів долаючої поведінки. Ситуаційний підхід базується на роботах Р. Лазаруса і концентрується на процесі опанування стресом і вивченні специфічних стратегій, які змінюються відповідно до змін конкретних ситуацій. Інтегративний підхід, що ґрунтується на дослідженнях Р. Мосс та Дж. Шефер, поєднує два попередні, де копінг виступає як один із аспектів здібностей людини, що разом із ресурсами служить перетворенню ситуації, усуненню загрози.

Схожий поділ представлено і в навчальному посібнику за редакцією Н.Г. Осухової [10]. Так, авторка стверджує, що основні способи та прийоми подолання складних життєвих ситуацій можна об'єднати в три основні групи: 1) захист; 2) подолання та пристосування; 3) переживання.

Захист найчастіше включає такі реакції: покірність, пригніченість, депресія, уникнення важких ситуацій, відкидання думок про джерело труднощів. Подолання – це дії, орієнтовані на досягнення, успіх, зміну складної ситуації. Вони пов'язані із зусиллями та затратою енергії, передбачають високий рівень саморегуляції, пошук інформації, інтенсивні роздуми, залучення в орбіту своїх дій інших людей. Пристосування має різновиди: пристосування до інституційних аспектів ситуації (соціальних норм, суспільних установок, правил тощо); пристосування до своєрідності і потреб інших (включає підтримку соціальних контактів); прийняття на себе ролі та слідування їй; ідентифікація з більш успішними людьми; визначення меж своїх можливостей; антиципуюче (від лат. *anticipate* – передбачення подій) опанування, передбачена печаль.

Н.Г. Осухова також пропонує розглядати техніки, які люди застосовують у випадках, коли вони вимушені визнати, що їх спроби вирішити складні завдання та покращити життєву ситуацію були невдалими. За таких обставин людина прагне зберегти або відновити позитивне ставлення до себе, відчуття особистісного благополуччя. Серед таких прийомів авторка називає: обезцінювання об'єкта; корекція своїх очікувань та сподівань; прийняття ситуації такою, яка вона є; позитивне тлумачення своєї ситуації.

Інші дослідники [17] розглядають такі групи копінг-стратегій:

1. Стратегія розв'язання проблем – активна поведінкова стратегія, коли людина намагається використати всі власні особистісні ресурси для пошуку можливих способів ефективного вирішення проблеми.

2. Стратегія пошуку соціальної підтримки – активна поведінкова стратегія, при якій особа для ефективного вирішення проблеми звертається за допомогою і підтримкою до оточуючих: сім'ї, друзів, близьких, значимих інших.

3. Стратегія уникнення – поведінкова стратегія, коли людина намагається уникнути контакту з оточуючою дійсністю, відійти від вирішення проблем. Тут є два варіанти: активний спосіб – суїцидна поведінка; пасивний – вживання алкоголю, наркотиків, хвороба тощо.

Копінг-типологія, запропонована М. Пере та М. Райхертсом [23], містить підходи до впорядкування дій та реакцій опанування за їх орієнтацією: 1. На ситуацію (активний вплив, уникнення, пасивність); 2. На репрезентацію (пошук чи приховування інформації); 3. На оцінку (надання сенсу, переоцінка, зміна цілі).

У літературі представлені й інші види стратегій та опис поведінки, які люди використовують для подолання скрутних обставин [7; 16; 18; 19; 20; 24; 26 та ін.]. На основі їх аналізу можна стверджувати, що:

1) долаюча поведінка та її стратегії дозволяють суб'єкту завдяки відповідним діям, певним особистісним особливостям та залежно від ситуації впоратися з навантаженням, стресом, іншими травмуючими чинниками та складною ситуацією в цілому;

2) долаюча поведінка може бути як усвідомленою, так і неусвідомленою (або частково усвідомлюваною);

3) долаюча поведінка має свою динаміку, може змінюватися, комбінуватися у різних формах і видах залежно від обставин та особистісних особливостей;

4) долаюча поведінка передбачає взаємодію суб'єкта із ситуацією, коли людина або пристосовується до ситуації, або ж змінює її. Підкреслюється зв'язок долаючої поведінки з адаптацією;

5) долаючі стратегії мають різну ступінь ефективності, їх доцільність та актуалізація залежить як від позиції та особливостей особистості, так і характеристик ситуації;

6) людина, переживаючи скрутні життєві ситуації, може одночасно використовувати декілька різнорівневих (як усвідомлених, так і ні) видів поведінки. Т.Л. Крюкова [4, с. 10] виділяє такі їх види: прості одиничні копінг-дії, детерміновані специфікою ситуації; копінг-стратегії; копінг-стилі (групи стратегій, близьких за змістом).

Зважаючи на існування різноманітних копінг-стратегій, у літературі представлено чимало класифікацій психологічного подолання життєвих труднощів. Не маючи на меті детально характеризувати їх, підтримаємо міркування, наведені в роботі Д.Д. Отич [11] стосовно того, що копінг повинен розглядатися принаймні у трьох «вимірах»: 1) як копінг-поведінка; 2) як копінг-стратегія; 3) як копінг-ресурси.

Копінг-поведінка визначається науковцями як сума когнітивних і поведінкових зусиль, що витрачаються індивідом для послаблення дії стресу. Ці реакції подолання спрямовані на те, щоб вплинути або на навколишнє середовище, або на самого себе, або і на те, й на інше. Цьому відповідають певною мірою два види долаючої поведінки: копінг, спрямований на проблему, та копінг, сфокусований на емоціях. Стрес-долаюча поведінка розглядається при цьому як результат взаємодії копінг-стратегій і копінг-ресурсів.

Копінг-стратегії розглядаються психологами як способи управління стресовим фактором, які виникають як відповідь особистості на загрозу, що сприймається, та визначають особливості її поведінки. Л. Бурлачук вважає їх особливими поведінковими синдромами, що характеризуються актуалізацією адаптивних механізмів психічної саморегуляції й відзначаються особистісною (в першу чергу) та ситуаційною специфічністю у значущих ситуаціях [1].

Копінг-ресурси розуміються вченими як відносно стійкі характеристики людей і стресу, що сприяють розвитку способів його подолання.

Д.Д. Отіч [12] пропонує визначати чинники копінг-стратегій залежно від психологічних умов, що є найбільш ресурсними для людини у момент переживання нею складної життєвої ситуації. Їх можна поділити на соціальні, ситуативні та особистісні. До ситуативних належать психологічні характеристики ситуації та її оцінки суб'єктом. Соціальними чинниками стратегій долаючої поведінки є соціальна підтримка, врахування власних можливостей, вимог, що висуваються до людини, відповідь середовища на можливі дії та приналежність людини до соціальної групи. Особистісними чинниками копінг-стратегій є: фізичний стан, вік, темперамент, емоційно-вольові якості, статево-рольові стереотипи, чутливість особи до навантажень, рівень інтелекту, мотивація, локус контролю, відповідальність, позитивність та раціональність мислення, самоповага, самооцінка, рівень самоконтролю, когнітивні особливості, напруженість, тривожність, чутливість, схильність до ризику, сумлінність, домінантність, екстравертність-інтровертність, Я-концепція тощо.

Інша дослідниця психологічних аспектів долаючої поведінки Т.Л. Крюкова вважає, що до основних детермінант вибору суб'єктом виду копіngu (а їх вона поділяє на диспозиційні, динамічні, регулятивні, соціокультурні) слід також віднести вікові зміни та кризи в різні періоди життя, активність (як пристосовуючу, так і перетворюючу), а також здатність особистості до навчання навикам опанування [4; 5].

Ще одним важливим аспектом характеристики соціально-психологічного додання скрутних ситуацій є визначення основних етапів цього процесу.

Р. Мосс, Дж. Шефер [22, с. 10-13] сформулювали п'ять основних видів завдань, які постають перед людиною у скрутних ситуаціях:

1. Встановити смисл ситуації (осягнути, що відбулося) та визначити її значення для себе.
2. Реакція людини на вимоги скрутною та/або кризовою ситуації та спроба індивіда протистояти їй.
3. Необхідність підтримувати стосунки з членами родини, друзями, іншими людьми, тими, хто здатен надати підтримку.
4. Збереження «розумного» емоційного балансу, управління негативними почуттями, що виникають внаслідок несприятливих обставин і ситуацій.
5. Збереження та підтримка «образу себе», соціальної ідентичності, упевненості в собі.

Автори роблять висновок, що поступове вирішення поставлених завдань приводить до успішного долання скрутної ситуації.

У монографії вітчизняних авторів «Життєвий шлях особистості» [2] вказується, що першим кроком вирішення труднощів і життєвої кризи є отримання знань про те, які суперечності порушили життєвий баланс та які перспективи «зняття» суб'єктом деструктивної негативної спрямованості цієї проблеми. Теоретично суперечності, що викликають життєві кризи, автори групують таким чином [12, с. 163]: а) суперечності між жагою до життя та його обезціненням; б) конфлікт між старим і новим; в) суперечності в моральних переконаннях однієї і тієї ж людини, між особистими почуттями та обов'язком, добротою та брехнею, відчуттям істини та слабкістю тощо; г) невизначеність, двоїстість взаємин з оточуючими, незадоволеність потреби в спілкуванні, у взаєморозумінні.

Автори вказують, що реакція подолання кризи починається з автоматичної перебудови свідомості та всієї психічної діяльності доти, доки не стане можливою аналітична діяльність. Однак природний процес перебудови свідомості необхідно доповнити, оптимізувати соціально набутим досвідом роботи над собою, над своїм внутрішнім світом. Щоб вийти із стану кризи, людина не повинна залишатися в стані «закінченої форми», тобто не можна шукати вихід в обмеженому колі відомих людині явищ. «Пізнання істини повинно задовольняти дві, здавалося б, взаємовиключаючі вимоги: пасивність щодо свого нещастя та активність у своїй соціальній діяльності, у своєму спілкуванні» [2, с. 170].

Для того, щоб змінити скрутну ситуацію, більшість авторів пропонують наступні конкретні етапи [15, с. 159-162].

Необхідно допомогти людині перейти в стан готовності до змін. Для цього людині треба допомогти «прийняти власну слабкість» і стати відкритою до отримання допомоги. Наступний етап роботи зі складною ситуацією – це визначення основних ліній напруження в долі людини. Це означає згрупувати, класифікувати складні ситуації, що відбуваються з особою. Третій етап – розгляд складної ситуації як можливості набуття нового досвіду, нової якості, визначення її сенсу і повчального впливу. Для цього важливо допомогти людині позбутися традиційно негативного погляду на складну ситуацію як непотрібну та таку, що вимагає негайного вирішення.

Наступний етап – безпосередня зміна складної ситуації. На цьому етапі важливо встановити, як людина уявляє бажаний результат. Іноді працівники стикаються з тим, що клієнти насправді не хочуть нічого змінювати і навіть, навпаки, чинять опір змінам. Причому форми спротиву можуть виглядати як об'єктивні перепони (хвороба, турбота про дітей тощо), так і суб'єктивні (прагнення привернути до себе увагу, використання страждань як способу контролю поведінки інших через ініціацію в них сильного відчуття провини, наявність надмірного відчуття власної гідності і страх втратити його).

Нарешті, останнім етапом має стати вибір шляху, що приведе до змін. Трудність на цьому етапі складатиме страх здійснення неправильного вибору, складність обраного шляху, необхідність чітко дотримуватися наміченого і прагнення швидких результатів і змін.

Наведені приклади стосовно аналізу процесу долання скрутних ситуацій переконливо свідчать, що, крім особистісних і ситуативних чинників, які визначають успішність переживання важких і кризових ситуацій, непересічну цінність має соціальна та психологічна підтримка, що проявляється не лише у вирішенні, наприклад, соціальних

чи економічних проблем, що призвели до розвитку скрутних обставин, але, передусім, у соціально-психологічному направленні, організації рефлексії, осмислення, активізації, спрямуванні активності людини в потрібному руслі. Отже, не можна не погодитися із позицією Р. Мосс, Дж. Шефер, Д. Террі та інших авторів [22; 25; 26] щодо можливості розгляду соціальної підтримки як ще одного чинника успішності долаання скрутних ситуацій, а також «метаконструкту, що включає три компоненти: ресурси підтримки людської спільноти (мережі), підтримуюча поведінка з боку інших людей та оцінка підтримки з боку того, кому допомагають» [25].

Саме підтримка та допомога від інших осіб, соціального оточення є тим додатковим ресурсом, мобілізація якого має привести до подолання негараздів. Допомога може надаватися будь-якими людьми: рідними, близькими, друзями, знайомими тощо, або ж спеціально професійно підготовленими фахівцями. Для того, щоб така підтримка була дієвою, ефективною, власне, і створені та функціонують різноманітні служби соціальної сфери – від психологічних консультацій та кабінетів до спеціалізованих центрів соціальної та психологічної роботи.

Суть психосоціальної допомоги визначається авторами як «забезпечення емоційної, смислової та екзистенційної підтримки (повернення довіри до світу, встановлення відкритих та довірливих стосунків) людині чи спільноті в складних ситуаціях, що виникають у ході їх особистісного чи соціального існування» [13, с. 28]. Зміст психосоціальної підтримки визначається потребами конкретного індивіда та зумовлюється негараздами його конкретної життєвої ситуації.

Ми вже зазначали, що для покращання скрутною та кризовою життєвою ситуації особистості важливо впливати як на об'єктивні, так і на суб'єктивні чинники. Вплив на перші, з поміж іншого, досягається завдяки вирішенню (або пом'якшенню) соціальних проблем особистості, наданню їй соціальних послуг, поліпшенню умов проживання, регулюванню матеріального, соціально-побутового, соціально-економічного становища тощо. Хочемо підкреслити, що діяльність соціальних працівників відрізняється від допомоги практичних психологів якраз такою соціальною спрямованістю, орієнтацією передусім на соціальну, соціально-економічну, соціально-побутову, а вже потім на психологічну проблематику. Однак не існує соціальних чи інших труднощів, які б не відбивалися у свідомості клієнта, а тому соціальні працівники повинні завжди супроводжувати надання соціальних послуг і певною психологічною підтримкою.

Дійсно, ніяка соціальна допомога не дасть потрібного ефекту та не буде дієвою без цілеспрямованого професійного психологічного впливу на особистість. Йдеться про необхідність розвитку системи психологічної підтримки та «психологізації» послуг для клієнтів соціальної роботи в Україні. Ця допомога повинна базуватися на поєднанні теоретичних знань та результатів емпіричних досліджень стосовно підходів до розуміння життєвих ситуацій різної складності та особливостей реагування, поведінки людей у них. Тому в контексті розроблення соціально-психологічних аспектів діяльності соціальних працівників та практичних психологів важливо мати наукові уявлення про особливості ставлення людей до скрутних обставин, а також стратегії, які дозволяють сформувати таке ставлення людини до власної ситуації, щоб вона захотіла змінити її на краще, зробила це та отримала досвід, який стане в нагоді для упередження розвитку проблематики в майбутньому.

Крім того, що соціально-психологічна підтримка виступає як ресурс та стратегія для подолання скрутних ситуацій, вона повинна розглядатися і як важливий механізм врегулювання відносин у процесі взаємодії особистості, ситуації та соціального середовища. Причому, на нашу думку, важливим завданням соціальних працівників і практичних психологів є сприяння переосмисленню скрутною (або кризовою) ситуації у розвиваючу, таку, що розвиває, створює новий прогресивний досвід, ситуацію.

Термін «розвиваюча ситуація» в монографії О.Б. Старовойтенко розглядається як «момент життя особистості, що органічно вписується в контекст її існування, буття і разом з цим такий, що підіймає, підводить людину над звичним для неї рівнем життєвих відносин» [14, с. 35]. Якість розвиваючої ситуації детермінує процес розвиваючої взаємодії, в якому ситуація здійснюється, триває, змінюється, послідовно розгортається в подіях. Тобто терміном «розвиваюча ситуація» ми хочемо підкреслити той факт, що подолання життєвих труднощів є процесом, що може призводити до саморозвитку, формування нових якостей, рис, розширювати сферу спілкування та діяльності, позитивно впливати на Я-концепцію тощо. Тому метою професійної взаємодії соціального працівника та клієнта повинна стати трансформація скрутною життєвою ситуації у розвиваючу. Для того, щоб досягнути цієї мети, потрібно володіти методами наснаження, про які ми неодноразово згадували у своїх публікаціях [3].

**Висновки.** Підсумовуючи здійснений аналіз різних теорій та поглядів на особливості проживання та додання особистістю скрутних життєвих ситуацій, хочемо підкреслити, що нас цікавили дві основні проблеми: як не допустити розвитку скрутних життєвих ситуацій і їх переростання у кризові, а також, що потрібно робити, щоб переживання скрутних обставин не мало серйозних негативних наслідків для особистості, а було подолано нею успішно. Ці проблеми є ключовими у системі професійної взаємодії соціальний працівник-клієнт.

Відповідь на перше запитання, на нашу думку, лежить у площині виокремлення та характеристики чинників, які допомагають упередити розвиток негативних сценаріїв та проблемних ситуацій на життєвому шляху, або пройти через ці життєві ситуації достойно і подолати їх з новим позитивним досвідом. Ці чинники можна розглядати на рівні особистості і на рівні її оточення (середовища). Також потрібно враховувати і характер самої взаємодії між особистістю та її оточенням.

На рівні особистості, в свою чергу, можна виділити чинники, які: 1) сприяють недопущенню розвитку скрутних і кризових обставин, їх упередженню (життєстійкість, стресостійкість, психологічна стійкість, особистісний ресурс і його складові та ін.); 2) визначають ставлення особистості до життя в цілому та скрутних і кризових чи надзвичайних життєвих обставин (рівень їх усвідомлення, переосмислення, пошукова активність, відповідальність, здійснення життєвого вибору та ін.); 3) характеризують дії людини в умовах подолання скрутних та кризових ситуацій (копінг-поведінка, копінг-стратегія, копінг-стиль, пошук ресурсів тощо).

На рівні оточення та з урахуванням характеру взаємодії клієнта та середовища такими чинниками можуть виступати: соціально-культурний контекст життєвої ситуації; існуючі в суспільстві установки, стереотипи, різні соціальні впливи (як позитивні, так і негативні, як зі сторони найближчого оточення, так і зі сторони соціуму, суспільства в



цілому); наявність чи відсутність соціально-психологічної підтримки (її якість, тривалість, зміст); залучення та використання соціальних ресурсів тощо.

Тому вирішення завдання щодо упередження розвитку скрутних життєвих ситуацій у клієнтів та не допущення їх переростання у кризові, можна досягти завдяки розвитку життєстійкості, активності, рефлексії особистості, здатності до аналізу та самоаналізу, розкриваючи особистісний потенціал людини, формуючи в неї такі якості, як оптимізм, відповідальність за власне життя, за життєві вибори, самостійність, прагнення саморозвитку. Важливо також допомагати клієнтові організовувати, розширювати та підтримувати соціально значимі зв'язки з оточенням, розбудовувати сферу комунікації, налагоджуючи соціальні відносини з людьми, які мають досвід подолання подібних труднощів, демонструвати ресурсні можливості, допомагати у мобілізації ресурсів тощо.

Стосовно шляхів подолання скрутних та кризових ситуацій, то тут варто також умовно розділити проблему на дві складові: 1) що має робити клієнт? 2) та якою має бути допомога соціального працівника?

Щодо дій особи, яка переживає труднощі, то вона повинна осмислити ситуацію та обрати адекватну своїм особливостям та конкретній ситуації стратегію поведінки, причому важливо, щоб ця стратегія була продуктивною і реальною. Також необхідно мобілізувати та залучити можливі види ресурсів, і, використавши їх, цілеспрямовано діяти згідно з наміченим планом.

Стосовно ж діяльності фахівців, які надають підтримку, то їх дії повинні як передбачати вплив на об'єктивні обставини ситуації клієнта (за допомогою надання йому соціальних, соціально-економічних, соціально-побутових, реабілітаційних, соціально-правових, інформаційних та інших послуг) з тим, щоб не дати загострюватися проблемам клієнта, так і сприяти пізнанню та розвиткові самого отримувача допомоги, мотивувати його, спонукати до активності, тобто наснажувати.

#### Список використаних джерел

1. Бурлачук Л. Ф. Психология жизненных ситуаций : учебное пособие / Л. Ф. Бурлачук, Е. Ю. Коржова. – М. : Российское педагогическое агентство, 1998. – 263 с.
2. *Жизненный* путь личности: (Вопросы теории и методологии социально-психологического исследования) / Л. В. Сохань, Е. Г. Злобина, В. А. Тихонович и др. ; отв. ред. Л. В. Сохань ; АН УССР, Ин-т философии. – К. : Наук. думка, 1987. – 279 с.
3. *Кривоконь Н. І.* Поняття наснаження в аспекті психології соціальної роботи / Н. І. Кривоконь // Проблеми загальної та педагогічної психології : збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка. – К., 2011. – Т. XIII, ч. 3. – С. 190-198.
4. *Крюкова Т. Л.* Психология совладающего поведения в разные периоды жизни : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.13 / Т. Л. Крюкова. – Кострома, 2005. – 473 с.
5. *Крюкова Т. Л.* Психология совладающего поведения в разные периоды жизни : монография / Т. Л. Крюкова. – Кострома : КГУ им. Н. А. Некрасова, 2010. – 296 с.
6. *Лазарус Р.* Теория стресса и психофизиологические исследования / Р. Лазарус // Эмоциональный стресс: физиологические и психологические реакции / под ред. Л. Леви. – Л. : Медицина, 1970. – 328 с.
7. *Мадди С.* Жизнестойкость, ее диагностика и тренинг [Электронный ресурс] / С. Мадди. – Режим доступа : <http://institut.smysl.ru/article/21.php>.

8. *Нартова-Бочавер С. К.* «Coping behavior» в системе понятий психологии личности / С. К. Нартова-Бочавер // Психологический журнал. – 1997. – Т. 18, № 5. – С. 20-51.
9. *Останина Н. В.* Подходы к классификации копинг-поведения в научной литературе [Электронный ресурс] / Н. В. Останина // Известия РГПУ имени А. И. Герцена. Серия история и социология. – Режим доступа : [ftp://lib.herzen.spb.ru/text/ostanina\\_32702127131.pdf](ftp://lib.herzen.spb.ru/text/ostanina_32702127131.pdf).
10. *Осухова Н. Г.* Психологическая помощь в трудных и экстремальных ситуациях : учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Г. Осухова. – 2-е изд., испр. – М. : Академия, 2007. – 288 с.
11. *Отич Д.* Сучасні психологічні підходи до класифікації копинг-стратегій / Д. Отич // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2009. – № 5. – С. 91-101.
12. *Отич Д. Д.* Чинники копинг-стратегій особистості в складних життєвих ситуаціях / Д. Отич // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка : збірник наукових праць. Психологічні науки. – 2010. – Вип. 82, т. 2. – С. 164-178.
13. *Сафонова Л. В.* Содержание и методика психосоциальной работы : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Л. Ф. Сафонова. – М. : Академия, 2006. – 224 с.
14. *Старовойтенко Е. Б.* Жизненные отношения личности: модели психологического развития / Е. Б. Старовойтенко. – К. : Лыбидь, 1992. – 216 с.
15. *Хухлаева О. В.* Основы психологического консультирования и психологической коррекции : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / О. В. Хухлаева. – М. : Академия, 2001. – 208 с.
16. *Шумакова И. Е.* Личностные потенциалы преодоления жизненных трудностей [Электронный ресурс] / И. Е. Шумакова // Сборник научных трудов Санкт-Петербургского государственного университета. Серия «Психология». – Режим доступа : [www/lib.herzen.spb.ru/text/shumakova\\_12\\_91\\_46\\_56.pdf](http://www.lib.herzen.spb.ru/text/shumakova_12_91_46_56.pdf).
17. *Amirkhan James H.* Seeking person-related predictors of coping: Exploratory analyses/ Amirkhan James H. // European Journal of Personality. – March, 1994. – P. 13-30.
18. *Brunet Alain.* The Effects of Initial Trauma Exposure on the Symptomatic Response to-a Subsequent Trauma« / Brunet Alain, Richard Boyer, Daniel S. Weiss, Charles R. Marmar // Canadian Journal of Behavioral Science. – Vol. 33, Issue 2. – April 2001. – P. 97-102.
19. *James A.* Religion and mental health: Towards a cognitive-behavioural framework / James A., Wells A. // British Journal of Health Psychology, Volume 8, Number 3, September 2003. – P. 359-376.
20. *Kinnier Richard T., Van Puymbroeck* What Eminent People Have Said About The Meaning Of Life / Kinnier Richard T, Jerry L. Kernes, Nancy E. Tribbensee, Christina M. // Journal of Humanistic Psychology. – Vol. 43. – № 1. – 2003. – P. 105-118.
21. *Lazarus R. S., Folkman S.* Stress, appraisal, and coping / Lazarus R.S., Folkman S. – N.Y. : Springer Publishing Company, 1984. – 456 p.
22. *Moss R. H.* Life transitions and crises / Moss R. H., Schaefer J. A. // Coping with life crises. An integrative approach. – New York : Plenum Press, 1986. – P. 3-28.
23. *Perrez M.* Coping behavior in the natural setting: A method of computer-aided self-observation / Perrez M., Reicherts M. // Controversial issues in behavior modification. – Lisse: Swets, Zeitlinger. 1987 b. – P. 127-137.
24. *Piekarska Anna.* School stress, teachers' abusive behaviors, and children's coping strategies / Piekarska Anna // Child Abuse & Neglect. – Vol. 24. – Issue 11. – November 2000. – P. 1443-1449.
25. *Schwarzer R., & Leppin, A.* Social support and health: A theoretical and empirical overview / Schwarzer, R., & Leppin, A. // Journal of Social and Personal Relationships. – 1991. – V. 8. – P. 99-127.
26. *Terry D.* Coping resources and situational appraisals as predictors of coping behavior / Terry D. // Pers. Individ. Diff. – 1991. – V. 12. – № 10. – P. 1031-1047.