

## РЕСУРСИ ОСОБИСТОСТІ ЯК ЧИННИК СТРЕСОСТІЙКОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

<https://doi.org/10.23939/semi2020.02.144>

© Дорош І. М., 2020

Здійснено теоретичний аналіз змісту ресурсної концепції стресу, визначено важливість прикладного застосування цього підходу в галузі вітчизняного публічного управління, який може стати підґрунтям для вирішення проблем підвищення рівня стресостійкості державних службовців. Для цього наведено модель професійного стресу, що запропонував Дж. Грінберг, яка дає можливість зрозуміти важливість особистісних характеристик працівника для конструктивного вирішення стресових ситуацій. Розкрито також зміст поняття “копінгу” як своєрідного типу подолання стресової ситуації, стратегії поведінки. Розглянуто базову класифікацію копінг-стратегій, яку запропонували Р. Лазарус та Фолкман, а також низку конкретних стратегій копінгу, що характеризують базові класифікаційні групи. В ході аналізування результатів власних емпіричних досліджень встановлено, що забезпечення високого рівня стресостійкості державних службовців – результат вдалого поєднання наявних особистих ресурсів фахівця на етапі його працевлаштування із постійним саморозвитком, навчанням, набуттям досвіду тощо.

**Ключові слова:** ресурси особистості; ресурсна концепція стресу; копінг; емоційний інтелект; державна служба.

### Постановка проблеми

Державна служба – це особливий вид управлінської діяльності, який характеризується високим рівнем соціальної відповідальності, публічності та, зазвичай, недостатньою мотивацією. Також варто зазначити, що поняття “державна служба” – це доволі широкий спектр посад, які важко узагальнити. Окрім цього державну службу зараховують до типу професій “людина – людина”, які є стресогеннішими порівняно з іншими типами. Згідно із дослідженнями професійної діяльності державних службовців, висвітленими у статті Н. А. Липовської, 60 % складних ситуацій у діяльності працівників публічних установ є стресовими, близько 45 % цих ситуацій передують виконанню важливих завдань [9]. Отже, питання регулювання стресових ситуацій у публічних установах повинно вирішуватись на державному рівні, починаючи із відповідності займаній посаді державного службовця до можливостей постійного розвитку та вдосконалення – накопичення ресурсів для подолання стресів.

### Аналіз останніх досліджень і публікацій

Стрес – це постійний супутник керівників різних рівнів управління, адже їхня робота насичена великою кількістю інформаційних потоків, що потребує накопичення та використання необхідних професійних та особистих якостей для оптимального управління ними. Вперше поняття

“стрес” використав Г. Сельє у 1936 р. та визначив як певну неспецифічну реакцію організму на вимоги зовнішнього середовища [11]. Відтоді ця категорія стала міждисциплінарною, її широко досліджують науковці різних галузей, не є винятком і галузь публічного управління та адміністрування.

Варто зазначити, що нині основні дослідження у напрямі регулювання стресових ситуацій в публічних установах та організаціях стосуються методів їх конструктивного вирішення, оскільки доведено негативний вплив цих ситуацій на ефективність роботи персоналу. Тут варто розглянути низку досліджень, спрямованих на розвиток особистісних характеристик працівника, які допомагають йому долати стреси. Деякі із цих характеристик – емоційний інтелект, копінг-ресурси, стресостійкість детально описані в роботах сучасних вітчизняних науковців С. В. Герасіної [1], Я. Ц. Зелінської [4], Л. М. Карамушки [6], Н. А. Липовської [9], Л. Федосової [13], О. Штепи [14], а також іноземних дослідників Д. Гоулман [2], Л. Кєрі Купер, Дж. Ф. Дєйв, О’Драйсколл П. Майкл [7], Р. Пєйн [10] та ін.

Численні сучасні дослідження скеровані також на створення належних умов праці персоналу, організацію ефективної та раціональної системи менеджменту, використання інструментів стрес-менеджменту. Ці дослідження започатковано в публікаціях таких класиків науки управління, як П. Друкер, Ф. Тейлор, Г. Емерсон, Е. Мейо тощо. Використання сучасних методів стрес-менеджменту набуло особливої популярності серед керівників великих корпорацій та інших бізнес-структур, проте недостатньо розвинене у галузі публічного управління та адміністрування. Саме в галузі державного управління забезпечення стресостійкості персоналу за допомогою розвитку особистісних характеристик та належних умов праці є важливим завданням, особливо в ситуації реформування органів місцевого самоврядування.

### **Постановка цілей**

Цілі цієї статті – теоретичний аналіз змісту ресурсної концепції стресу та визначення важливості прикладного застосування цього підходу в галузі вітчизняного публічного управління, що може стати підґрунтям для вирішення проблем підвищення рівня стресостійкості державних службовців.

### **Виклад основного матеріалу дослідження**

Професійний стрес – це доволі складне поняття, оскільки воно пов’язане із великою кількістю чинників, які неможливо виміряти чи передбачити. На рис. 1 наведено модель професійного стресу, яку запропонував Дж. Грінберг.

У моделі професійного стресу Дж. Грінберга (рис. 1) основну увагу зосереджено на негативних наслідках, а саме погіршенні здоров’я працівника внаслідок виникнення стресу на роботі. Автор згрупував джерела професійного стресу за кількома ознаками, серед яких ті, що безпосередньо стосуються роботи, ролі працівника в організації, можливостей кар’єрного зростання, ставлення до роботи та організаційної культури. Усі ці джерела через особисті характеристики та зовнішні джерела стресу трансформуються у конкретні симптоми погіршення здоров’я, а згодом у професійні захворювання.

Подана модель універсальна для будь-якої професії. Проте для представників професій типу “людина – людина”, якою власне і є державна служба, вона найактуальніша. Якщо цю модель використовують у публічному управлінні, сектор особистісних характеристик набуває особливого значення, але його варто доповнити копінг-ресурсами та емоційним інтелектом.

Науковці виділяють три підходи до аналізування професійного стресу. Згідно із першим підходом професійний стрес виникає через невідповідність вимог робочого середовища та індивідуальних ресурсів персоналу. Цей підхід передбачає вивчення впливу негативних наслідків стресу на результативність праці, фізичне та психологічне здоров’я працівника. Згідно з другим підходом, представником якого є Р. Лазарус, основну увагу зосереджено на суб’єктивній значущості ситуації, в якій діє працівник, та засобах, за допомогою яких він намагається побороти труднощі. Предметом

дослідження у третьому підході є механізм регулювання діяльності працівника під впливом різних факторів, оцінювання їх вартості з огляду на внутрішні витрати [8]. Кожен із описаних підходів дає можливість у певному напрямі вирішувати проблему регулювання стресових ситуацій: перших два підходи – стосовно умов праці та вимог до неї, а третій підхід – зважаючи на індивідуальні психоемоційні можливості працівника.

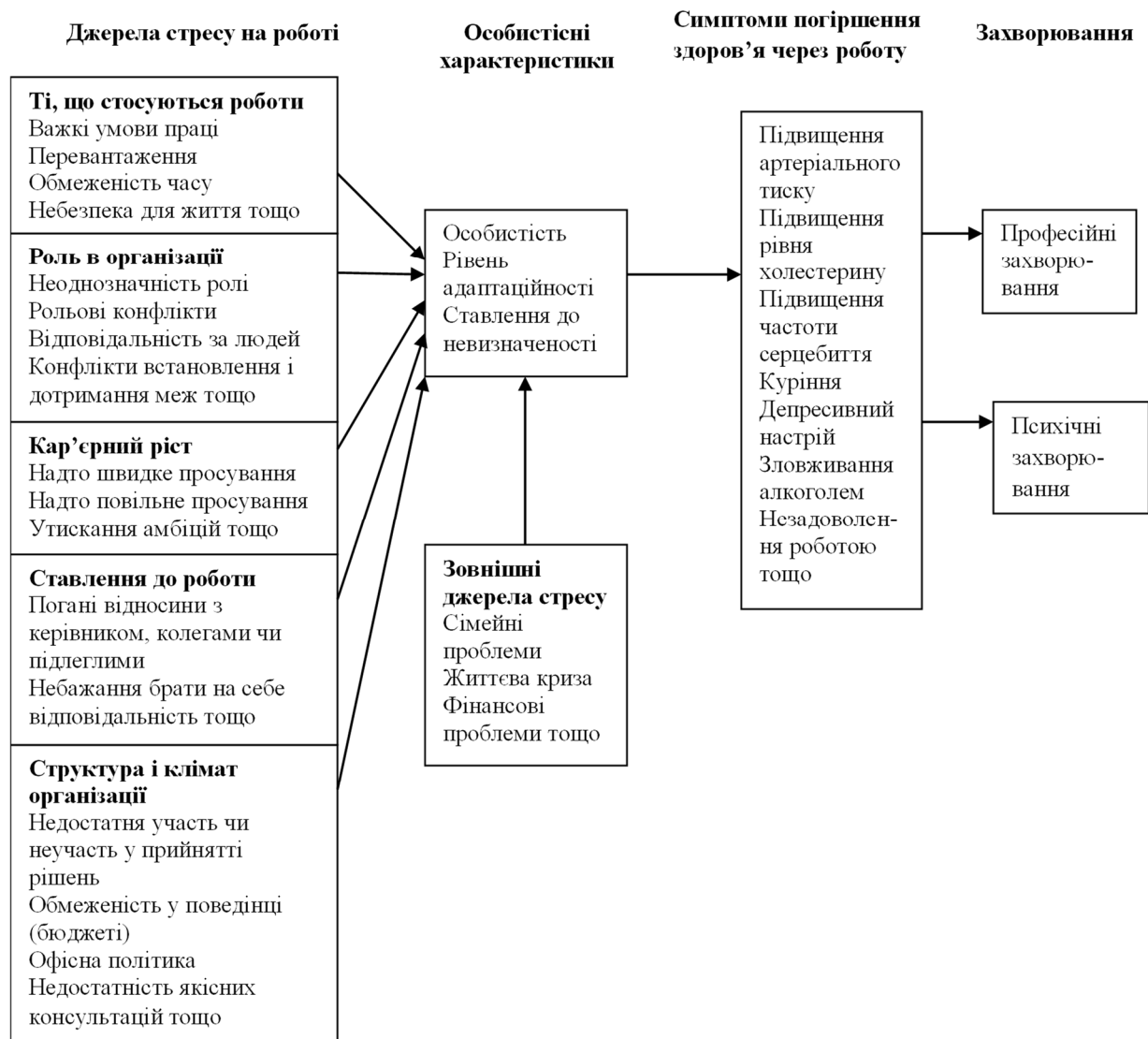


Рис. 1. Модель професійного стресу Дж. Грінберга [3]

Працівники публічних установ та організацій часто зазнають стресових навантажень, що спричинено низкою факторів [6]:

- високим рівнем ризику та відповідальності за прийняті рішення чи дії;
- надмірною формалізацією та бюрократизацією роботи;
- високим рівнем соціальної відповідальності та уваги;
- наявністю подвійних моральних стандартів та цінностей у суспільстві;
- низьким рівнем довіри громадськості;
- діяльністю антикорупційних органів;
- процесом реформування діяльності державних служб тощо.

Провівши опитування серед працівників вітчизняних установ та організацій, ми виявили найвагомші чинники стресових ситуацій у їхній професійній діяльності (рис. 2). Це опитування

здійснено за допомогою анкетування із використанням Google Форми, яку надсилали на електронну адресу публічної установи чи організації. Електронні адреси вибірково були відібрані із офіційних сайтів обласних рад, районних рад, сайта <https://decentralization.gov.ua/> тощо. Надіслано більше ніж 400 електронних листів на адреси об'єднаних територіальних громад Львівщини, Тернопільщини, Хмельниччини, Житомирщини, Черкащини, а також в обласні управління Пенсійного фонду, юстиції, виконавчої та міграційної служб, Державної будівельно-архітектурної інспекції України тощо. В результаті анкетування було отримано 160 відповідей респондентів – працівників вищезазначених установ. Серед респондентів 25 % опитаних – керівний персонал, решта – державні службовці різних категорій та рангів, що займають не керівні посади. Також варто зазначити, що було опитано 17 % чоловіків та 83 % жінок.

Із результатів дослідження можна зробити висновки, що найвагомим чинником, на думку респондентів, є низька заробітна плата (32 % опитаних) та бюрократія (29 % опитаних). Також доволі вагомими чинниками названо неналежну організацію робочого простору (15 %) та невпорядкований робочий день (12 %).

Відповідно до COR-теорії Хобфолла, кожна людина – це набір низки цінних ресурсів, які вона усвідомлює та прагне зберегти (“законсервувати”). Така теорія отримала назву “теорії збереження ресурсів” [15]. У межах ресурсної концепції стресу доволі новим є поняття “ресурсності” як індикатора наповнення особистості ресурсами, здатними мотивувати її до подолання стресових ситуацій. О. Штепа трактує це поняття як здатність особи свідомо використовувати власні психологічні ресурси [14].

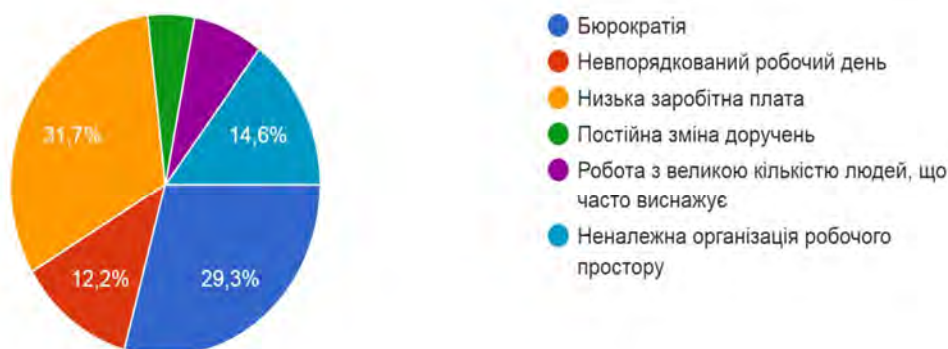


Рис. 2. Чинники стресових ситуацій у вітчизняних публічних установах та організаціях за результатами онлайн-опитування

Ще однією категорією ресурсної концепції стресу є поняття “копінгу”, основоположником якого вважають Л. Мерфі, який у 1962 р. проводив дослідження підлітків кризового віку. Проте згодом Р. Лазарус, аналізуючи професійний стрес, а саме суб’єктивну значущість ситуації, в якій діє людина, та засоби, за допомогою яких ця людина намагається подолати труднощі, звернувся до цього поняття [8]. Вчені Р. Лазарус та Фолкман розглядали також поняття копінгу в межах власної транзакційної моделі стресу. За Р. Лазарусом копінг – це когнітивна та поведінкова діяльність особистості, яка стимулюється стресорами, зокрема в професійній діяльності. Тобто це своєрідний тип подолання стресової ситуації, стратегія. У стресовій ситуації людина здійснює первинну та вторинну оцінку. Первинна оцінка дає можливість з’ясувати усі ризики та загрози цієї ситуації, а вторинна – кількість копінг-ресурсів для подолання чи адаптації.

Вважається, що схильність працівника вибирати ті чи інші копінг-стратегії у певних стресових ситуаціях прямо не залежить від віку. Вчений Маккре провів низку досліджень у цій галузі та виявив стабільність у виборі конкретних копінг-стратегій людьми різних вікових категорій. Проте

життєвий досвід працівника впливає на його можливості долати стрес на роботі, оскільки додаються інші чинники, серед яких важливе місце займають його мотиви [13].

Сьогодні не існує єдиної класифікації копінг-стратегій. Дослідники Р. Лазарус та Фолкман, які одними із перших вивчали поняття “копінг”, запропонували розділяти копінг-стратегії на проблемно-сфокусовані та емоційно-сфокусовані. Також є класифікація, в якій виділяють когнітивні, поведінкові та емоційні копінг-стратегії, залежно від типів базових процесів. Л. Федосова виокремлює три типи копінг-стратегій, а саме: “вирішення проблем”, “пошук соціальної підтримки”, “уникнення”. Це так звані базові копінг-стратегії, які містять комплекс конкретніших стратегій [5].

Розглянемо низку конкретних стратегій копіngu, які характеризують базові класифікаційні групи, що подає Л. Федосова. До стратегій, спрямованих на вирішення проблем, можна зарахувати стратегію самовладання та прийняття відповідальності. Це, безумовно, ідеальний варіант для керівника чи відповідального працівника, оскільки такі стратегії дають можливість керуватись не емоціями, а власними думками, певними принципами та етичними нормами. Це добре обдумані дії та рішення (стратегія самовладання), а також розуміння власної відповідальності за них (стратегія прийняття відповідальності).

Проте не завжди працівник має достатній рівень емоційного інтелекту, щоб контролювати свої емоції у стресовій ситуації. У такому випадку тривожно-орієнтована поведінка, яка є копінг-стратегією пошуку соціальної підтримки, може завадити раціональному конструктивному вирішенню професійного стресу. До цієї ж групи можна зарахувати стратегію самовиправдання та перебільшення. Постійно виправдовуючи власні вчинки, працівник не може знайти потрібного вирішення стресової ситуації. А перебільшення чи применшення можливих наслідків накладає певні обмеження на можливості пошуку конструктивних рішень.

До третьої групи копінг-стратегій можна зарахувати стратегію безпорадності та втечі, а також варто додати стратегію “навченої безпорадності”. Це поняття, яке запропонував М. Селігман, передбачає безпорадну поведінку людини навіть у випадках покращення ситуації чи появи можливостей її розв’язати [5]. Працівникам, які для подолання стресових ситуацій часто вибирають третю групу копінг-стратегій, вкрай важко довірити відповідальну роботу, такі люди не здатні адекватно оцінювати можливі наслідки ситуації та шукати шляхи їх вирішення чи усунення. Отже, важливо оцінити, яким копінг-стратегіям надає перевагу працівник, на етапі його наймання. Проте зробити це нелегко.

Поняття “копіngu” тісно переплітається із категорією “емоційний інтелект”. Джон Маєр виділяє три групи людей, відповідно до сценаріїв їхньої поведінки, коли мова заходить про емоції [2]:

1. Самосвідомі. Це люди, які чітко контролюють та розуміють власні емоції, мають відмінне психологічне здоров’я; оптимісти, які швидко позбуваються поганого настрою. Самоусвідомлений працівник надаватиме перевагу копінг-стратегіям, спрямованим на вирішення проблеми.

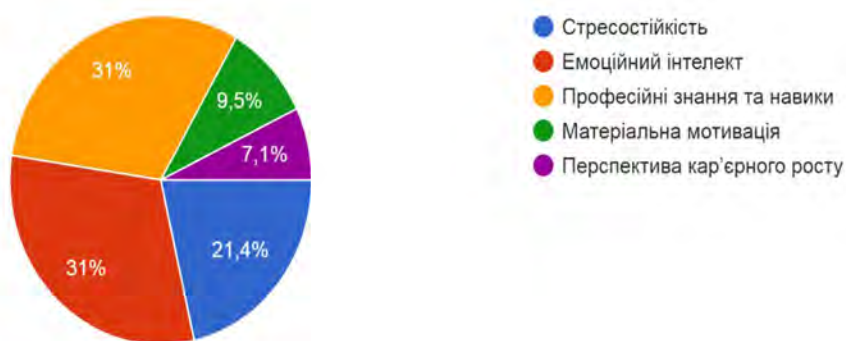
2. Поглинені емоціями. Це емоційно нестійкі люди, які не завжди усвідомлюють власні почуття, не намагаються долати погані настрої, оскільки почуття завжди беруть верх над розсудливістю. Завдяки копінг-стратегіям пошуку соціальної підтримки емоційно нестійкі працівники зможуть виправдати власні вчинки, а не вирішити стресову ситуацію.

3. Смирненні. Це, зазвичай, категорія депресивно налаштованих людей, які хоч і розуміють зміст та природу власних настроїв, надають перевагу примиренню із таким станом речей як із чимось неминучим. Серед смиренних особистостей рідше трапляються і люди із хорошим настроєм, які не мають підстав щось змінювати. Працівники із цієї групи для подолання стресових ситуацій використають стратегію безпорадності чи втечі, навіть якщо є ресурси та можливості для досягнення конструктивного результату.

К. Купер, Ф. Дейв та М. О’Драйскол виділяють два підходи до дослідження копіngu, а саме: дедуктивний та індуктивний. Дедуктивний метод ґрунтується на вивченні літератури та результатів досліджень копіngu. Індуктивний метод полягає в аналізуванні дій і думок людей у певних

ситуаціях без нав'язування їм конкретних копінг-стратегій на підставі опитування. Дедуктивний метод є доволі опосередкованим, коли йдеться про конкретного працівника, що ж до індуктивного методу, то тут, на думку авторів, існує проблема правильного підбирання запитань, а згодом і трактування відповідей щодо відповідної копінг-стратегії. Останній метод доволі затратний, оскільки потребує індивідуального підходу як до людини, так і до можливих стресових ситуацій під час роботи [7, 10].

Коли йдеться про державні установи та організації, то потреба у таких дослідженнях повинна визначатись рівнем відповідальності, яка покладатиметься на людину на цій посаді, а також фінансовими можливостями для їх проведення у межах бюджету установи чи організації. В результаті описаного вище власного онлайн-опитування працівників публічних установ та організацій було визначено найнеобхідніші, на їхню думку, ресурси особистості для подолання професійних стресів (рис. 3). Варто зазначити, що описане онлайн-опитування проводилось серед державних службовців і працівників публічних установ та організацій. Отже, сформована вибірка, яка налічує 160 респондентів, достатня для вибіркової сукупності 250 тис. осіб – це кількість державних службовців у кінці 2019 р. (ймовірність випадкової помилки 0,03–0,05).



*Рис. 3. Ресурси особистості, необхідні для подолання професійних стресів, на думку опитаних працівників вітчизняних публічних установ та організацій*

Варто зауважити, що 31 % респондентів назвали як ресурс емоційний інтелект, така ж кількість вибрала професійні знання та навички, 21 % опитаних – важливість стресостійкості й лише 10 % умотивованість (зокрема матеріальну), ще менше (7 %) – перспективу кар'єрного росту.

### **Висновки**

Отже, ресурси особистості – це її знання, вміння, навички, емоційний та соціальний інтелект, які в сукупності формують її стресостійкість, звичку вибирати ті чи інші копінг-стратегії для подолання стресових ситуацій. У цьому власне і суть ресурсної концепції стресу. На початкових етапах стресу людина витрачає особисті ресурси для усунення стрес-факторів. Її захисна реакція вмикається на етапі дефіциту цих ресурсів та зумовлена потребою їх відновлення. У разі виснаження, коли не вдається поповнити втрачені ресурси, людина піддається психологічному стресу [4]. Стресостійкість – це не постійна характеристика особистості, а “складна інтегральна властивість особистості, що взаємопов’язана із комплексом інтелектуальних, когнітивних, емоційних й особистісних якостей, які забезпечують індивіду можливість (здатність) переносити значні розумові, фізичні, вольові та емоційні навантаження, зберігаючи ефективність функціонування у стресогенній ситуації” [1]. Вона є динамічною: у разі дефіциту особистих ресурсів рівень стресостійкості знижується. Відповідно із нагромадженням, консервуванням цих ресурсів рівень стресостійкості зростатиме. Отже, забезпечення високого рівня стресостійкості державних службовців – результат вдалого поєднання особистих ресурсів фахівця на етапі його працевлаштування із постійним само-

розвитком, навчанням, набуттям досвіду тощо, оскільки важливим фактором у виборі правильної копінг-стратегії особистості є, власне, її ресурсність, про яку згадано вище, а також компетентність.

На підставі проведених досліджень та наведених результатів онлайн-опитування можна зробити висновок про важливість розроблення системи діагностування рівня стресостійкості державних службовців, з метою уникнення негативних наслідків професійних стресів та підвищення ефективності державної служби. Така система повинна бути багаторівневою: від етапу працевлаштування до подальшої роботи та службового просування. Пропонована діагностика має здійснюватись у кілька етапів, здебільшого із використанням методів спостереження та оцінювання результатів роботи, не спричиняючи додаткового стресового навантаження. Варто також врахувати важливість дослідження рівня емоційного інтелекту та копінг-стратегій державних службовців як важливих ресурсів для подолання стресових ситуацій у професійній діяльності. Зважаючи на складність дослідження копінг-ресурсів особистості, варто урахувати показник професійної ресурсності як інтегральний індикатор, адаптований до потреб професійної діяльності. Розробляючи систему діагностування державних службовців, варто також взяти до уваги зарубіжний досвід, зокрема компетентнісний підхід до кадрового забезпечення публічних установ та організацій.

### Перспективи подальших досліджень

Особливої уваги у подальших дослідженнях потребує особистість менеджера публічного управління, оскільки саме він є тим чинником, який здатний безпосередньо впливати на виникнення та регулювання стресових ситуацій у ході професійної діяльності підлеглих. З іншого боку, менеджер публічної організації також зазнає впливу низки стресогенних факторів, що може стати причиною зниження результативності його роботи, а отже, і організації загалом.

Проте спрямування емпіричних досліджень не можна обмежувати лише стресостійкістю управлінця, оскільки його особиста здатність конструктивно долати стресові ситуації повинна межувати із емоційним інтелектом, а також здатністю стимулювати власних підлеглих до конструктивного вирішення професійних стресів. Власне, копінг є ширшим поняттям, аніж стресостійкість, оскільки дає можливість оцінити поведінку особистості щодо оточення, її емоційність, тип соціального контакту тощо. Тому здійснення факторного та кластерного аналізу отриманих результатів емпіричних досліджень дасть змогу дослідити багатовекторність системи регулювання стресових ситуацій у державних установах та організаціях та розробити дієві рекомендації для її удосконалення.

1. Герасіна С. В. (2016). Методи підтримки працездатності і стресостійкості ділової людини. *Наука і освіта*, № 2–3, С. 115–119.
2. Гоулман Д. (2018). Емоційний інтелект: пер з англ. С.-Л. Гуменецької. Харків: Віват, 512 с.
3. Гринберг Дж. (2002). Управление стрессом. Санкт-Петербург, 496 с.
4. Зелінська Я. Ц. (2014). Ресурсний підхід до аналізу стратегій подолання стресу. *Ринок праці та зайнятість населення*, № 4. Available at: <http://ipk.edu.ua/journal/2011-4.pdf#page=38>.
5. Злишков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. (2016). Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ: Педагогічна думка, 219 с.
6. Карамушка Л. М., Куриця Д. І. (2013). Психологічні чинники професійного стресу у держслужбовців. *Теорія і практика управління соціальними системами*, № 1, С. 112–125.
7. Купер Кэри Л., Дэйв Филлип Дж., О'Драйсколл Майкл П. (2007). Организационный стресс. Теории, исследование и практическое применение: пер. с англ. Харьков: Гуманитарный центр, 336 с.
8. Лазарус Р. С. (1970). Теория стресса и психофизиологические исследования. Эмоциональный стресс: под ред. Л. Леви. Ленинград: Медицина, 209 с.
9. Липовська Н. А. (2010). Особливості управління стресами в професійній діяльності державних службовців. *Публічне адміністрування: теорія та практика*. Available at: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2010-01/10lnadds.pdf>.
10. Пэйн Р., Купер К. (2008). Эмоции и работа. Теории, исследования и методы применения: пер. с англ. Харьков: Гуманитарный центр, 544 с.
11. Селье Г. (1979). Стресс без дистресса. Москва: Прогресс.

12. Статистика стресу. Available at: <http://www.lossofsoul.com/STRESS/statistics-ua.htm>
  13. Федосова Л. (2014). Копінг-стратегії: як подолати життєві труднощі? *ПерсонаL*, № 6. Available at: <http://www.persona-l.pp.ua/rubrics/poznavatelno/kopng-strateg-yak-podolati-zhittv-trudnoshh>
  14. Штепа О. (2020). Ресурсна насиченість особистості. *Проблеми сучасної психології*, Вип. 47, С. 231–252.
  15. Stevan E. Hobfoll (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, No. 44 (3), pp. 513–524. DOI: 10.1037/0003-066X.44.3.513.
1. Herasina S. (2016). Metody pidtrymky pratsezdatsnosti i stresostijkosti dilovoi liudyny [Methods of support of efficiency and stress resistance of a business person]. *Nauka i osvita [Science and education]*, No. 2–3, 115–119.
  2. Deniel Houlman (2018). Emotsijnyj intelekt [Emotional mentality]. Kharkiv: Vivat.
  3. Grinberg Dzh. (2002). Upravlenie stressom [Stress management]. Sankt Peterburg.
  4. Zelinska Ya. Ts. (2014). Resursnyi pidkhid do analizu stratehii podolannia stresu [Resource approach to the analysis of stress management strategies]. *Rynok pratsi ta zainiatist naseleння [Labor market and employment]*. No. 4. Retrieved from: <http://ipk.edu.ua/journal/2011-4.pdf#page=38>.
  5. Zlyvkov V. L., Lukomska S. O., Fedan O. V. (2016). Psykhodiahnostyka osobystosti u kryzovykh zhyttievkykh sytuatsiiakh [Psychodiagnostics of personality in crisis life situations]. Kyiv: Pedahohichna dumka, 219 p.
  6. Karamushka L. M., Kurytsia D. I. (2013). Psykholohichni chynnyky profesiinoho stresu u derzhsluzhbovtziv [Psychological factors of professional stress in civil servants]. *Teoriia i praktyka upravlinnia sotsialnymy systemamy [Theory and practice of social systems management]*, No. 1, pp. 112–125.
  7. Kery L. Kuper, Fyllyp Dzh. Dejv, Majkl P. O'Drajskoll (2007). Orhanyzatsyonnyj stress. Teoryy, yssledovanyia y praktycheskoe pryomenenyie [Organizational stress. Theories, research and practical application]. Khar'kov: Humanytarnyj Tsentr.
  8. Lazarus R. S. (1970). Teoriia stressa i psihofiziologicheskie issledovaniia. Jemocional'nyj stress [Stress theory and psychophysiological research]. Leningrad: Medicina, 209 p.
  9. Lypovs'ka N. A. (2010). Osoblyvosti upravlinnia stresamy v profesijnij diial'nosti derzhavnykh sluzhbovtziv [Features of stress management in the professional activities of civil servants] *Publichne administruvannia: teoriia ta praktyka. [Public Administration: Theory and Practice]*. Retrieved from: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2010-01/10lnadds.pdf>.
  10. Pejn R., Kuper K. (2008). Emotsyy y rabota. Teoryy, yssledovanyia y metody pryomenenyia [Emotions and work. Theories, research and application methods]. Khar'kov: Humanytarnyj Tsentr.
  11. Sel'e H. (1979). Stress bez dystressa [Stress without distress]. Moscow: Prohress.
  12. Statystyka stresu [Stress statistics]. Retrieved from: <http://www.lossofsoul.com/STRESS/statistics-ua.htm/>
  13. Fedosova L. (2014). Kopinh – stratehii: yak podolaty zhyttievi trudnoshchi? [Coping – strategies: how to overcome life's difficulties?]. *PersonaL [PersonaL]*, No. 6. Retrieved from: <http://www.persona-l.pp.ua/rubrics/poznavatelno/kopng-strateg-yak-podolati-zhittv-trudnoshh>
  14. Shtepa O. (2020). Resursna nasychenist osobystosti. [Resource saturation of personality]. *Problemy suchasnoi psykholohii. [Problems of modern psychology]*, Vyp. 47, pp. 231–252.
  15. Stevan E. Hobfoll (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, No. 44 (3), pp. 513–524.

I. Dorosh

Lviv Polytechnic National University,  
Department of Administrative and Financial Management

#### PERSONAL RESOURCES AS A FACTOR OF STRESS RESISTANCE OF CIVIL SERVANTS

© Dorosh I., 2020

**The article provides a theoretical overview of the categories of the resource concept of stress and identifies their applied aspect in the field of domestic public administration. After all, the civil service is a special type of management activity, which is characterized by a high level of social responsibility,**



publicity and, as a rule, insufficient motivation. In addition, the civil service is classified as an activity with high human requirements.

To do this, there is presented the model of occupational stress, proposed by J. Greenberg, which provides an opportunity to understand the importance of personal characteristics of the employee in the process of constructive resolution of stressful situations. After all, the ability to adapt to changes in the environment, the perception of threats can both strengthen and weaken internal organizational sources of stress and external, outside the organization. The presented model focuses on the negative consequences, namely the deterioration of employee health due to stress at work.

It is also disclosed the concept of “coping” as a unique type of overcoming a stressful situation, the strategy of behavior. The basic classification of coping strategies proposed by Lazarus and Folkman is considered, as well as a number of specific coping strategies that characterize the basic classification groups.

In addition, there are two approaches to the study of coping, namely: deductive and inductive. The deductive method is based on the study of existing literature and the results of coping research. The inductive method is to analyze people’s actions and opinions in certain situations without imposing specific coping strategies on the basis of a survey.

A person’s resources are his knowledge, skills, abilities, emotional and social intelligence, which together form his stress resistance, the habit of choosing certain coping strategies to overcome stressful situations. This is the essence of the resource concept of stress. In the initial stages of stress, a person spends personal resources to eliminate stress factors. Its protective response is activated at the stage of scarcity of these resources and is due the need to restore them. In the case of exhaustion, when it is not possible to replenish lost resources, a person is exposed to psychological stress, which leaves its negative impact on the results of the work. Thus, we can conclude that stress is not a constant characteristic of the individual. It is dynamic: in case of deficiency of personal resources – the level of stress resistance decreases. In accordance with the accumulation and conservation of these resources – the level of stress resistance will increase.

Therefore, ensuring a high level of stress resistance of civil servants is the result of a successful combination of available personal resources of a specialist at the stage of his employment with constant self-development, training, gaining experience, etc. Because an important factor in choosing the right coping strategy of the individual is its resourcefulness.

**Key words:** personality resources; resource concept of stress; coping, emotional intelligence; civil service.