

**КИЇВСЬКИЙ ІНСТИТУТ СУЧАСНОЇ ПСИХОЛОГІЇ ТА  
ПСИХОТЕРАПІЇ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**

**на тему:**

**Характер взаємозв'язку емоційного вигорання та типів копінг-  
поведінки у працівників соціальної сфери**

Здобувача (ки) 2 курсу ПМ-225 групи  
Спеціальності 053 Психологія  
Освітньо-професійна програма  
Клінічна психологія  
Мотициної П.В.  
(прізвище та ініціали)  
Керівник  
к.психол.н.,  
Максимчук М.О.  
(вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Робота рекомендована до захисту  
рішенням кафедри клінічної психології та кафедри соціальної психології

Протокол № 10 від « 24 » червня 2024р.

Зав. кафедри клінічної психології

\_\_\_\_\_ д.психол.н., с.н.с., Лисенко І.П.  
підпис (наукова ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

Зав. кафедри соціальної психології

\_\_\_\_\_ к.психол.н., Трофімова Д.О.  
підпис (наукова ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

**Київ–2024**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП .....</b>	<b>4</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ.....</b>	<b>8</b>
1.1. Теоретичні аспекти формування емоційного вигоряння у працівників соціальної сфери.....	8
1.2. Теоретичний аналіз психологічних особливостей прояву емоційного вигоряння у працівників соціальної сфери.....	23
1.3. Теоретичний аналіз концепції копінг-поведінки у наукових публікаціях.....	29
1.4. Особливості формування та вибору типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.....	37
<b>Висновки до розділу I .....</b>	<b>46</b>
<b>РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ХАРАКТЕРУ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ТА ВИБОРУ ТИПІВ КОПІНГ-ПОВЕДІНКИ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ .....</b>	<b>48</b>
2.1. Мета, завдання та загальна організація процедури дослідження.....	48
2.2. Обґрунтування методів та методик дослідження .....	52
<b>Висновки до розділу II .....</b>	<b>57</b>
<b>РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ХАРАКТЕРУ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ТА ВИБОРУ ТИПІВ КОПІНГ-ПОВЕДІНКИ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ .....</b>	<b>59</b>
3.1. Результати вивчення рівня прояву емоційного вигоряння у працівників соціальної сфери.....	59
3.2. Результати вивчення рівня психологічного стресу та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери .....	64

3.3. Специфіка взаємозв'язків емоційного вигоряння та вибору типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери .....	66
3.4. Результати дослідження відмінностей у стратегіях копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери .....	74
<b>Висновки до розділу III .....</b>	<b>82</b>
<b>ВИСНОВКИ .....</b>	<b>84</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ .....</b>	<b>87</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>94</b>

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** На сучасному етапі розвитку робота фахівців соціальної сфери зазнає ускладнень, інтенсивності, набуває більш високої міри соціальної значущості та відповідальності, що збільшує ризик виникнення та розвитку емоційного вигоряння. Постійні трансформації та підвищення вимог до професійних знань та комунікативних компетенцій підвищують також й вимоги до їх стресостійкості та працездатності.

Професійне вигоряння – серйозна проблема, що набула глобального масштабу серед фахівців соціальної сфери, особливо в останні два десятиліття. Цей феномен, що виникає на тлі постійного емоційного навантаження та психологічної напруги, характерний для професій, пов'язаних з допомогою іншим людям.

На жаль, соціальні працівники часто недостатньо обізнані з методами профілактики та попередження вигоряння, що поглиблює проблему. Висока емоційна віддача, необхідність постійної внутрішньої організованості та вольової стійкості, низький рівень оплати праці та відсутність належної мотивації – все це призводить до незадоволеності професійним статусом та престижем своєї роботи.

За даними різних джерел, емоційне вигоряння серед фахівців соціальної сфери в якості наслідків інтелектуального виснаження, нервової перевтоми і перенапруження, обумовлених специфікою професійної діяльності, що безпосередньо сприяє різкому зниженню працездатності та ефективності особистісної діяльності, а також може призвести до соматичних розладів. Завдяки актуальності та потреби соціуму в працівниках даної сфери при виникненні емоційного вигоряння фахівцю суб'єктивно легше змінити місце роботи, ніж особисто намагатися подолати емоційну напругу. Уникнення проблем призводить до плинності кадрів, організаційної нестабільності, зниження продуктивності компаній і самих фахівців.

Актуальність даної теми обумовлена важливістю своєчасної діагностики вираженого феномену емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери та зв'язку із вибором типів копінг-поведінки для їх психічного і фізичного здоров'я. Знання особливостей типів копінг-поведінки, що лежать в основі формування резильєнтності до стрес-факторів фахівців, можуть бути корисними для створення програм, спрямованих на профілактику емоційного вигорання і навчання фахівців соціальної сфери продуктивним способом подолання стресу, спрямованих на підвищення адаптаційного потенціалу і збереження копінг-ресурсів особистості.

Попри зростаючу актуальність проблеми емоційного вигорання та її значний вплив на суспільство, ця тема досі залишається недостатньо дослідженою науковцями. Особливо гостро ця проблема стоїть у професії соціального працівника, де синдром емоційного вигорання набуває загрозливих масштабів. Працюючи у системі «людина – людина», соціальні працівники постійно стикаються з людським горем, негативними емоціями та складними життєвими ситуаціями своїх клієнтів. Це неминуче призводить до підвищеного емоційного навантаження, що з часом може перерости у професійне вигорання.

Актуальність та неповна розробленість теоретичних та практичних аспектів заявленої проблеми вивчення емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери зумовили вибір теми дипломної роботи «Характер взаємозв'язку емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери».

**Об'єкт дослідження** – емоційне вигорання у працівників соціальної сфери.

**Предмет дослідження** – характер взаємозв'язків емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.

**Мета роботи** – теоретично проаналізувати та емпірично дослідити характер взаємозв'язків емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.

Відповідно до мети визначено завдання дослідження:

1. Здійснити аналіз теоретико-методологічних засад вивчення емоційного вигорання у працівників соціальної сфери.

2. Здійснити вивчення рівня прояву емоційного вигорання, психологічного стресу та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.

3. Емпірично дослідити характер зв'язку емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.

4. Проаналізувати відмінності копінгових стратегій у працівників соціальної сфери в залежності від рівня емоційного вигорання.

5. Сформувати методичні рекомендації щодо профілактики виникнення емоційного вигорання у працівників соціальної сфери.

Для досягнення поставлених цілей використовувалися різні **методи дослідження**, які сприяли глибшому розумінню феномену емоційного вигорання та способів його подолання. Серед них:

- *методи теоретичного аналізу*: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення та систематизація концептуальних положень щодо проблеми емоційного вигорання та копінг-стратегій.

- *емпіричні методи*: для розв'язання поставлених в роботі завдань було використано психодіагностичні методики:

1) методика дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях (the coping inventory For stressful situations (CISS)) (н. Ендлер, дж. Паркер) (модифікація Л. М. Карамушки, К. В. Терещенко) [20];

2) методика "Дослідження синдрому вигорання (Грінберг) (Коняхіна А.В., Гаврик І.Л., Гриценко Н.В., Гутенко Д.М., Коропченко Н.М., Обравит О.М., Полякова В.С., Сухомлин Л.Г., Усик Ю.С., Чорний О.І.) [10];

3) методика самооцінки емоційного стану Уессмана-Рікса (Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Копаниця О.В., Малхазов О.Р.) [18];

4) методика «Моделі поведінки у стресових ситуаціях» (SACS) С. Хобфолл (Баклицька О.П., Баклицький І.О., Сірко Р.І., Слободяник В.І.) [3];

5) методика «Індекс організаційної напруженості» (Р. Л. Кан та ін.) (модифікація Л. М. Карамушки, К. В. Терещенко) [20].

- *методи математичної обробки*: кореляційний аналіз з використанням коефіцієнту кореляції Пірсона для визначення сили та напрямку зв'язків між

вимірюваними показниками; t-критерій Стьюдента для визначення значимих відмінностей між групами досліджуваних за показниками методик; узагальнення результатів здійснено з використанням інтерпретаційних методів: класифікація й узагальнення емпіричних даних. Отримані дані опрацьовано за допомогою статистичного пакету SPSS 26.00.

**Характеристика дослідницької вибірки:** працівники соціальних служб, громадських організацій, фондів в Україні (Київська, Дніпропетровська, Львівська обл.). Всього в дослідженні прийняло участь 109 осіб, із них 59 жінок (54%) і 50 чоловіків (46%). Дослідження проводилось в форматі онлайн з використанням сучасних платформ і соціальних мереж. Всі респонденти приймали участь в дослідженні добровільно за власною згодою.

**Теоретична значущість роботи** полягає у тому, що результати дослідження вносять теоретичний вклад в розробку положень щодо психології особистості, психології праці та організаційної психології, розширюючи уявлення про характер зв'язку емоційного вигоряння та типів копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери.

**Практична значущість роботи** визначається в тому, що результати дослідження можуть бути використані у практиці працівників психологічних служб, практичних психологів під час консультування на різних етапах психотерапевтичної роботи з фахівцями соціальної сфери. Також результати даного дослідження можуть лягти в основу розробки навчальних курсів та практичних семінарів з психології особистості, психології праці та організаційної психології.

# РОЗДІЛ 1.

## ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

### 1.1. Теоретичні аспекти формування емоційного вигорання у працівників соціальної сфери

В першому розділі представлено теоретико-методологічні засади вивчення проблеми емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери. Проаналізовано основні теоретичні аспекти формування і прояву емоційного вигорання.

Актуальність проблеми емоційного вигорання зростає, оскільки, з одного боку, тема має велике практичне значення в контексті професійної діяльності і особистісного благополуччя. А з іншого боку, немає єдиного теоретичного фундаменту для пояснення цього феномену, який інтегрував би дані численних досліджень в єдину систему, що дозволило б ефективніше розробляти заходи задля попередження та подолання наслідків емоційного вигорання серед населення.

Професійне вигорання – це явище, яке дедалі частіше зустрічається у професіях, пов'язаних з інтенсивною взаємодією з людьми. За останні два десятиліття ця проблема набула глобального масштабу, особливо гостро відчувається у сфері соціальної роботи.

Фахівці, що працюють у районних центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, особливо вразливі до цього синдрому. Їхня щоденна робота пов'язана з високим емоційним навантаженням, складними життєвими ситуаціями та необхідністю постійно співпереживати. На жаль, часто ці фахівці не мають достатньої інформації та підготовки щодо методів попередження та профілактики професійного вигорання.



До причин виникнення вигорання можна віднести не лише специфіку роботи, а й системні проблеми:

1. Відсутність ефективного механізму відбору кадрів: не завжди на посади соціальних працівників потрапляють люди з відповідними особистісними якостями та мотивацією.
2. Недостатня теоретична та психологічна підготовка: молоді фахівці часто не мають достатніх знань та навичок для ефективної роботи з клієнтами, що призводить до фрустрації та невпевненості.
3. Невідповідність очікувань працівників та вимог керівництва: це може призвести до конфліктів, непорозумінь та почуття незадоволеності роботою.
4. Загальна незадоволеність професійною діяльністю: низька заробітна плата, відсутність перспектив кар'єрного зростання та визнання з боку суспільства також негативно впливають на емоційний стан соціальних працівників.

У рамках дослідження синдрому емоційного вигорання накопичений великий теоретичний та емпіричний досвід, як в зарубіжній (M. Burish, G. Firth, H.G. Freudemberger, J. Greenberg, E.A. Hartman, A. Langle, M. Leiter, C. Maslach, A. Pines, W. Schaufeli та інші), так у вітчизняній психології (В.В. Бойко, Н.Є. Водоп'янова, Н.В. Гришина, Л.Г. Дика, Г.А. Макарова, В.Є. Орел, Т.Н. Ронгінська, Т.В. Форманюк та інші).

Відсутність єдиного підходу до трактування цього феномену спричинила створення відмінностей в термінології його позначення. Це явище визначають як синдром професійного вигорання (Е.В. Змановська, Є.С. Старченкова), синдром вигорання (H.G. Freudemberger, C. Maslach), психічне вигорання (В.Є. Орел, П.І. Сидоров), синдром емоційного вигорання (В.В. Бойко). Ці терміни не тотожні, хоча іноді в науковій літературі виступають як синоніми.

Феномен професійного вигорання є актуальним для представників різних сучасних професій, у тому числі й для фахівців соціальної сфери. При використанні терміну «професійне вигорання» робиться акцент на розгляді цього явища в контексті професійної діяльності. Він частіше використовується в

дослідженнях, що характеризують вигоряння як наслідок професійних стресів, що підкреслюють роль організації, психологічного клімату, особливостей персоналу в процесі розвитку вигоряння [8; 36; 37].

Робота з малозабезпеченими верствами населення часто призводить до підвищення рівня стресу та ризику емоційного вигоряння, особливо у молодих фахівців. Це явище спостерігається внаслідок зіткнення цінностей соціального працівника та клієнта, що може спровокувати конфліктні ситуації.

Тривале спілкування з клієнтами, що переживають складні життєві обставини, може призвести до втоми, розчарування та зниження інтересу до роботи. Працівники, які стикаються з цим, можуть втрачати емпатію, збільшувати кількість перерв протягом робочого дня та запізнюватися – все це є ранніми ознаками емоційного вигоряння.

Цей феномен має комплексний характер і безпосередньо впливає на самопочуття працівників, їхню продуктивність та стабільність роботи центру соціальних служб. Він відображає зростаючі проблеми у сфері соціальної роботи та вимагає негайного вирішення.

Для запобігання емоційному вигорянню фахівцям важливо дотримуватися позитивної установки, не осуджувати клієнтів, об'єктивно оцінювати їхні проблеми та шляхи їх вирішення.

Психічне вигоряння розуміють як синдром, який пов'язаний з витрачанням психічних ресурсів без їх адекватної компенсації та відновлення [8]. Цей феномен формується, проявляється тільки в професійній діяльності, а потім поширюється на інші сфери життя особистості. Його представляють як повний регрес професійного розвитку, який руйнує усі підструктури особистості, погіршуючи якість життя суб'єкта, як однозначно негативний, контрпродуктивний феномен [31; 32]. У такому трактуванні відзначається схожість, але не тотожність цього феномену стресу, стану стомлення або особистісних якостей.

Емоційне вигоряння – це підступний стан, який повільно, але невпинно виснажує людину, залишаючи по собі відчуття постійної втоми та

спустошеності. Особливо вразливими до цього синдрому є ті, чия професійна діяльність тісно пов'язана з інтенсивним спілкуванням та взаємодією з іншими людьми.

Лікарі, педагоги, психологи, соціальні працівники, волонтери, менеджери, керівники – всі вони щодня стикаються з величезним потоком інформації, емоцій та відповідальності. Постійна необхідність бути "у строю", вислуховувати, підтримувати, вирішувати проблеми, приймати рішення, відповідати на запити та очікування – все це вимагає колосальних ресурсів та може призвести до того, що в один момент "батарея" просто розрядиться.

Емоційне вигорання, визнане Всесвітньою організацією охорони здоров'я, проявляється у трьох ключових симптомах, які глибоко впливають на фізичне та психологічне благополуччя людини [21]:

Почуття виснаження або втоми – це не просто звичайна втома після робочого дня. Воно пронизує все єство, не зникає навіть після відпочинку, призводить до порушень сну, послаблює імунітет та ускладнює концентрацію уваги.

Інтелектуальна та емоційна дистанція з роботою – це коли робота, колись джерело натхнення, перетворюється на тягар. З'являється негатив та цинізм щодо робочих ситуацій, відчуття відірваності від колективу, зникає мотивація, а реальність сприймається в похмурих тонах.

Зниження професійної ефективності – це не просто тимчасовий спад продуктивності. Це глибоке відчуття неспроможності впоратися з робочими обов'язками, яке породжує сумніви у власних здібностях та компетентності, підриваючи професійну самооцінку.

Ці три симптоми, переплітаючись між собою, створюють замкнене коло, яке виснажує людину, позбавляючи її радості життя та професійного задоволення.

Вигорання, визначене Міжнародним класифікатором хвороб як наслідок хронічного стресу на робочому місці, часто сприймається як хвороба. Проте, з 2019 року ВООЗ офіційно класифікує його як синдром, пов'язаний виключно з

професійною діяльністю. Незважаючи на зміну термінології, вплив вигорання на загальний стан здоров'я та якість життя залишається значним.

Синдром вигорання – це не просто втома чи стрес. Це комплексний стан, що проявляється фізичними та психологічними симптомами. Зниження імунітету, проблеми зі сном, постійна втома – лише деякі з фізичних проявів. На психологічному рівні вигорання призводить до втрати мотивації, апатії, почуття безвиході та навіть депресії.

Крім того, вигорання має руйнівний вплив на соціальну сферу життя. Погіршення концентрації та уваги ускладнюють виконання робочих обов'язків, що може призвести до конфліктів з колегами та керівництвом. В особистому житті вигорання проявляється дратівливістю, емоційною відстороненістю та втратою інтересу до спілкування, що негативно впливає на стосунки з близькими.

Термін «емоційне вигорання» підкреслює процесуальний характер цього явища, пов'язує його з фрустрацією потреб, прагнень особистості в професійній діяльності, з неможливістю їх реалізації, що викликає підвищення психічної напруженості і призводить до появи та розвитку вигорання [7].

Враховуючи нюанси різних дефініцій, у нашій роботі ми використовуємо термін «емоційне вигорання», розширюючи його сферу в порівнянні з «професійним вигоранням» і підкреслюючи процесуальність в порівнянні з «психічним вигоранням». Уперше ця проблематика була висвітлена в роботах американського психіатра Н. Freudenberger в 1974 р. Він описав це явище і дав йому назву «burnout», щоб охарактеризувати психологічний стан здорових людей, котрі знаходяться в інтенсивному та тісному спілкуванні з пацієнтами (клієнтами) в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги [59; 60]. Спочатку емоційне вигорання описувалося як відчуття професійної і особистісної нікчемності на фоні стану втомленості. Пізніше до синдрому додалися симптоми психосоматичного компоненту.

Соціальний психолог Крістіна Маслач охарактеризувала емоційне вигорання як стан глибокого фізичного та емоційного виснаження, що

супроводжується негативною самооцінкою, втратою ентузіазму щодо роботи та зменшенням емпатії до клієнтів чи пацієнтів [49].

Першою ознакою цього стану є відчуття постійної втоми, яке не зникає навіть після відпочинку. Цьому зазвичай передує період підвищеної активності, коли людина повністю поринає у роботу, забуваючи про власні потреби [48].

Другою ознакою є емоційна відстороненість, або деперсоналізація. Це захисний механізм, який допомагає впоратися зі стресом на роботі, але призводить до емоційного віддалення від клієнтів чи пацієнтів та втрати емпатії [78].

Третя ознака – це відчуття втрати професійної ефективності та зниження самооцінки. Людина починає сумніватися у своїх здібностях, втрачає задоволення від роботи та не бачить перспектив у професійній діяльності [48].

Вивчення симптоматики емоційного вигоряння привело до виділення значної кількості симптомів. W. Schaufeli і D. Enzmann класифікували їх по сферах особистості на афективні, когнітивні, фізичні, поведінкові, мотиваційні, розділивши їх прояви на індивідуальному, міжособистісному, організаційному рівнях [84]. Виділення симптомокомплексів дозволило створити основні структурні моделі емоційного вигоряння, які тяжіють або до результативної сторони вигоряння [57; 76; 77], або акцентуються на його процесуальному характері [10; 48].

Найбільш загальноприйнятою є трикомпонентна система К. Маслач і С. Джексона, яка містить емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію особистісних досягнень. Емоційне виснаження розглядається як компонент стресу, деперсоналізація проявляється в просторі міжособистісних стосунків, а занижений рівень особистісних досягнень відображає масштаб самооцінки [69]. Емоційне виснаження, що виділяється основним компонентом вигоряння, виступає і як наслідок знаходження людини в емоційно перенавантажених ситуаціях спілкування, і як причина, що викликає погіршення відношення до інших і до себе.

Процесуальні моделі дозволяють простежити генезис емоційного вигорання, відображають динаміку його розвитку, що характеризується наростаючою мірою вираженості його проявів і що має певні стадії. Дж. Грінберг виділяє п'ять стадій прогресу розвитку емоційного вигорання, коли цей процес, розпочинаючись з віддачі й ентузіазму, поступово приходить до дистанціювання від роботи, негативним переживанням, хронічної втоми, соматичних захворювань [15]. М. Burisch також виділяє п'ять стадій розвитку вигорання, підкреслюючи первинну надмірно високу позитивну установку на виконання професійної діяльності, яка, якщо працівник не отримує «відповідної сатисфакції», поступово призводить до втоми, зниження рівня власної участі, негативних емоційних реакцій, деструктивної поведінки, психосоматичних реакцій [48].

Чинники, які спричиняють появу емоційного вигорання, традиційно згруповані в два великі блоки – організаційні і особистісні. Організаційний блок включає соціально-психологічний (взаємодія з клієнтами, колегами та керівництвом), організаційно-діяльнісний (умови роботи та зміст праці) аспекти, а індивідуальний – соціально-демографічний, особистісний і мотиваційний аспекти [32].

До соціально-психологічного аспекту можна віднести частину досліджень, в яких чинниками емоційного вигорання виступають особливості взаємовідносин між людьми, - між професіоналами і клієнтами / пацієнтами / підопічними /, студентам тощо, керівництвом (стосунки по «вертикалі»), колегами (стосунки по «горизонталі»), колективом і усередині нього. Соціально-психологічні чинники лежать в площині взаємодії суб'єктів професійної діяльності, у рамках якого встановлюються специфічні суб'єкт-суб'єктні взаємовідносини, що здійснюються в двох планах: громадському й особистісному.

Між емоційним вигоранням та соціально-психологічними стосунками в професійній діяльності існує двоякий зв'язок. З одного боку, емоційне вигорання є наслідком певних чинників, що лежать в площині цих стосунків, а з іншої –

робить вплив на ці взаємовідносини у бік їх дезінтеграції. В якості чинників, що лежать в площині фахівець-клієнт, що позитивно корелюють з емоційним вигорянням, В.Є. Орел розглядає кількість клієнтів, глибину контакту, його складність, мінімізацію можливості приймати самостійні рішення. Чинником, що негативно корелює з емоційним вигорянням, виступає соціальна підтримка колег (по «горизонталі»), керівництва (по «вертикалі»), найближчого соціального оточення [31].

Вивчення труднощів у взаємовідносинах фахівців знаходиться у фокусі багатьох зарубіжних досліджень, в результаті яких пропонуються різні концептуальні підстави розуміння природи емоційного вигоряння. Труднощі у взаємовідносинах також асоціюють з порушенням професійної ідентичності, що може обумовлювати розвиток емоційного вигоряння.

Емоційне вигорання – це хвороба сучасності, з якою може зіткнутися кожен з нас. Наш розум, здатний до глибокого аналізу та переживань, іноді стає нашим ворогом, підштовхуючи до стану виснаження. Цей феномен, що набув особливої актуальності в 21 столітті, має індивідуальний характер прояву.

Симптоми емоційного вигорання можуть варіюватися в залежності від багатьох факторів: специфіки роботи, відносин з колегами, сімейного статусу, наявності дітей та інших аспектів життя [41].

Емоційне вигорання може проявлятися через широкий спектр симптомів, які варіюються від психічних до емоційних та фізичних проблем. Кожна людина може відчувати ці прояви по-різному, і набір скарг у кожного пацієнта індивідуальний. Проте Всесвітня організація охорони здоров'я визначила основний симптом цього стану – хронічне почуття виснаження, яке не зникає навіть після відпочинку.

Науковий інтерес до феномену професійного вигорання фахівців соціальної сфери обумовлений його тісним зв'язком зі стратегіями подолання стресу та поведінкою в складних ситуаціях. Складність діагностики полягає в поступовому розвитку цього стану та індивідуальних особливостях кожного

спеціаліста. Існуючі методи профілактики потребують постійного вдосконалення та наукового обґрунтування їх ефективності.

Збереження психічного здоров'я та психологічного благополуччя фахівців соціальної сфери є одним з пріоритетних завдань сучасності. Їхня діяльність, що здійснюється в умовах суворого дотримання посадових інструкцій та правової відповідальності, часто призводить до підвищеного рівня зовнішнього та внутрішнього контролю. Це, своєю чергою, може спровокувати нервово-психічні перевантаження, психічну напруженість, розчарування у професії, професійну деформацію та різноманітні захворювання.

Враховуючи це, виникає необхідність глибокого дослідження механізму виникнення професійного вигорання, розробки критеріїв відбору на роботу фахівців із соціальної роботи, а також вивчення соціально-психологічних явищ, що негативно впливають на їхнє здоров'я та ефективність професійної діяльності.

Л. Холлстен, досліджуючи феномен «вигорання», виявив, що професіонали, які зіткнулися з цим станом, особливо цінують позитивні результати своєї роботи. Це пояснюється тим, що вони тісно пов'язують свою особистість зі своєю професійною компетентністю, яка виражається через досягнення [64].

С. Cherniss вказує, що «згорілі» фахівці страждають від того, що вони отримують недостатнє, на їх погляд, визнання [51; 52]. J. Firth відмічає, що у фахівців, схильних до вигорання, є частою думка, що їх люблять тільки за їх досягнення [57]. Сильне, але незадоволене бажання визнання й підтримки від інших призводить до того, що особистість знаходиться в небезпеці, тому ослабляється почуття самоефективності [51; 59; 61].

З точки зору J. Lacan бажання бути визнаним є найбільш фундаментальним, оскільки воно сприяє придбанню більшої суб'єктності і формуванню ідентичності. Професійну діяльність можна розглядати як культурний та суб'єктивно важливий канал, по якому визнання може бути досягнуте [23]. У руслі теорії J. Lacan, S. Vanheule і P. Verhaeghe представили трибічну концептуальну модель, якій відповідають три різні динамічні процеси, що



приводять із їхньої точки зору, до руйнування ідентичності в інтерсуб'єктивних взаємовідносинах, що обумовлює емоційне вигоряння [23; 31; 32].

Перший процес пов'язаний з нарцисичною потребою в підтвердженні «ілюзії величі» [58] та страхом «бути гірше за інших» [59]. Але, незважаючи на зусилля, що витрачаються, професіонали не приходять до бажаного результату із-за його нереалістичності, що провокує розвиток вигоряння. У дослідженнях Ch. Glikauf-Hughes, E. Mehlmann цей процес позначається як «депресивний нарцисизм», який характеризується нестійкою самооцінкою, залежною, в основному, від зворотного емоційного підкріплення інших, а не від автентичності власних почуттів, що призводить до підвищеної чутливості, нестійкої самоповаги, що примушує знецінювати досягнення та призводить до відчуття неможливості задоволення нарцисичної потреби в значущості [62]. Другий динамічний процес пов'язаний з втратою натхнення та ідеалів, внаслідок чого інші починають сприйматися як загрозливі об'єкти, які спричинюють тривогу [45; 51; 52; 83]. Третій динамічний процес пов'язаний з відходом від хворобливих зіткнень з власними амбівалентними почуттями, тобто внутрішнім конфліктом. Відбувається відмова від взаємодії, робоче функціонування погіршується, обмежується, відбувається збіднення суб'єктивного рівня.

Таким чином, основними чинниками емоційного вигоряння з представлених позицій розглядаються проблеми формування суб'єктності, що породжують кризу ідентичності в інтерсуб'єктивних взаємодіях, що призводить до порушення цілісності, відчуження суб'єкта від деякого свого аспекту буття, порушенню зв'язків з дійсністю.

Теорія емоційної праці A.R. Hochschild розглядає управління фахівцями своїми емоціями в цілях підвищення ефективності роботи і отримання винагороди [41]. Зображення емоцій веде до відчуження від «справжнього» Я, а реальне переживання необхідних емоцій – до зміни Я індивіда, внаслідок чого вірогідними стають «самовідчуження», втрата почуття Я, «емоційний дисонанс», що провокують емоційне вигоряння [41; 65].

З позиції результатів цих досліджень можна говорити, що в основі емоційного вигоряння лежить деяке протиріччя: неузгоджене представлення фахівця про себе та його реального прояву в трудовій діяльності (H.J. Fischer, H.J. Freudenberger); емоційний дисонанс і самовідчуження (A.R. Hochschild); порушення самоідентичності (S. Vanheule, P. Verhaeghe). Деякі вітчизняні автори називають емоційне вигоряння однією з форм або складових професійної деформації працівників, чия професійна діяльність тісно пов'язана з інтенсивними міжособистісними взаємодіями, ґрунтуючись на схожості симптоматики цих явищ [4-5, 7, 21]. Але інші вважають, що ці феномени, хоч і мають схожі прояви, проте вони не тотожні, і їх необхідно відмежовувати [29, 31, 44]. Професійна деформація пов'язана з сформованими в професії аспектами особистості, що носять негативний характер і мають стійкі прояви в нефаховій сфері, при досить великому професійному стажі. Емоційне вигоряння ж більше пов'язане з проявом особистісних особливостей і реакцій в професійній діяльності та може сформуватися на початкових етапах професійної кар'єри, проявляти тенденції до загасання або прогресу. На думку В.А. Козина при емоційному вигоранні відбувається зрив адаптації, а професійна деформація спрямована на підтримку, хоч і «хворобливого», але особистісного гомеостазу [18].

Вивчення феномену емоційного вигоряння, яке має глибоке коріння в зарубіжній та вітчизняній психологічній та соціологічній науці, сприяє поглибленню розуміння його сутності та проявів. Аналіз праць видатних дослідників, таких як В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова, В. О. Орел, Т. І. Ронгінська, Т. В. Форманюк (вітчизняні науковці), а також М. Burish, С. Cherniss, Н. J. Freudenberger, R. T. Golembiewsky, M. Leiter, С. Maslach (зарубіжні вчені), виявили, що емоційне вигоряння розглядається з різних концептуальних позицій, що призводить до його неоднозначного визначення та розуміння [12].

Первинний розгляд емоційного вигоряння як наслідки інтенсивного професійного спілкування визначило і напрями сучасних досліджень, присвячених, переважно, вивченню емоційного вигоряння у представників

соціономічних, «допомагаючих» професій, серед них: педагоги (Н.Н. Булатевич, Н.В. Грисенко, Л.Г. Дика, Ю.П. Жогно, И.А. Курапова, Л.В. Сурженко та ін.); працівники медичних установ (А.В. Козін, С.В. Умняшкіна та ін.); службовці пенітенціарної системи (О.В. Крапивина та ін.); співробітники правоохоронних органів (Л.М. Леженіна та ін.); менеджери (Р.М. Айсіна та ін.), державні службовці (Є.В. Агапова та ін.); актори (Л.М. Ожигова та ін.).

Дослідження А.Р. Дроздової виявило, що синдром емоційного вигорання не обмежується лише працюючими людьми, а поширюється і на безробітних. Цікаво, що не було виявлено значних відмінностей у рівні емоційного вигорання та його фазах між представниками різних професійних сфер, таких як «людина-людина», «людина-знакова система» та «людина-природа». Це спостереження підштовхує до висновку, що специфіка професії та інтенсивність спілкування не є визначальними факторами для виникнення емоційного вигорання [13].

У своїх роботах В.Є. Орел зазначає, що феномен емоційного вигорання має загально професійний характер, на відміну від первинного віднесення його тільки до представників соціо-економічних, допомагаючих професій [31].

Розгляд емоційного вигорання під кутом організаційно-діяльнісного аспекту розширює рамки дослідження цього феномену, що дозволяє співвідносити його не лише з соціономічними професіями. З точки зору відношення до професійної діяльності цей аспект вивчення емоційного вигорання відображає площину безпосереднього відношення до професійної діяльності – до умов праці (організаційними чинникам), до змісту предметної діяльності.

До основних організаційних чинників, які сприяють розвитку емоційного вигорання, дослідники відносять: надмірне робоче навантаження; обмежені можливості впливу на приймання рішення; недостатня, на погляд працівника, винагорода за працю; високий рівень невизначеності в оцінюванні виконуваної роботи; суперечливі, неоднозначні вимоги до виконуваних обов'язків; постійна загроза покарань; безперспективність, безглуздя діяльності; одноманітність і

монотонність праці; недостатність вихідних, відпусток; відсутність інтересів поза роботою і так далі [8, 31].

Дослідження чинників виникнення емоційне вигорання, пов'язаних з особливостями діяльності і організаційними умовами, привело до трактування ЕВ з позиції теорії стресу і визначенню його як реакції організму, що виникає внаслідок тривалої дії професійних стресів середньої інтенсивності [8, 69, 78]. Тобто такий підхід дозволив розглядати емоційне вигорання в процесуальному аспекті.

У трактуванні В.В. Бойко емоційне вигорання виступає у якості механізму психологічного захисту, що полягає в повному або частковому виключенні емоцій у відповідь на виборчі дії, що психологічно травмують особистість, викликають напругу. Він проявляється як функціональний стереотип емоційного реагування в професійній діяльності, що дозволяє людині економити енергетичні ресурси. Але емоційне вигорання може призводити до дисфункціональних наслідків, негативно позначатися на виконанні професійних обов'язків і стосунках з клієнтами, колегами та партнерами, сприяти професійній й, зрештою, особистісній деформації. Емоційне вигорання з'являється як динамічний процес, що відповідає механізму розвитку стресу, включає його основні фази, а саме: напруга, резистенція, виснаження. Кожна фаза включає симптоми, які показують посилення її прояву, що дозволяє представити фазу не лише як частину загального процесу формування вигорання, але і як відносно самостійний динамічний процес [7].

Емоційне вигорання – це своєрідний захисний механізм психіки, який формується у відповідь на тривалий вплив стресових факторів. Особистість, ніби відключаючи емоції, намагається захиститися від подальшої психологічної травматизації.

Це явище має багатогранний характер і проявляється на кількох рівнях. На психофізіологічному рівні спостерігається хронічна втома, пригнічення чутливості, порушення роботи внутрішніх органів та систем. Емоційна сфера характеризується зниженням емоційного фону, нестабільністю настрою,

дратівливістю та спалахами гніву. На поведінковому рівні виникають труднощі з виконанням професійних обов'язків, часті запізнення, прагнення уникнути роботи.

У сфері міжособистісних відносин емоційне вигорання призводить до відчуття незадоволеності спілкуванням, віддалення від колег та клієнтів, емоційної холодності та цинізму. З'являється схильність до конфліктів, неконтрольованих спалахів гніву, що ще більше поглиблює проблему та ускладнює соціальну взаємодію [1].

В.А. Фарбер виділяє різні типи вигорання: нестямний, недооцінений, зношений, і пов'язує їх з різними реакціями на стрес [56]. J. Montero-Marin конкретизує зміст окремих типів. Нестямний тип характеризується залученістю, прагненням до подолання виникаючих професійних труднощів і задоволення амбіцій будь-якою ціною, нездатністю визнати свої обмеження, що призводить до проблем із здоров'ям, особистим життям, і у результаті, до виснаження. Недооцінений тип характеризується байдужістю, нудьгою, недостатністю особистісного розвитку в професійній діяльності і стимулів до нього, відчуттям нереалізованості потенціалу, бажанням змінити роботу. Зношений тип характеризується зневагою до роботи, відсутністю залученості, страждає від відсутності визнання, заперечення своїх зусиль, вкладених в професійну діяльність і отриманих результатів, неможливості контролювати свою діяльність [56, 73].

Дослідження в ракурсі особистісно-мотиваційного аспекту концентрувалися на взаємозв'язку між вираженістю емоційного вигорання і характерологічними особливостями особистості, її системою уявлень про різні складові професійної діяльності, мотиваційними особливостями, цінностями і сенсами, процесами самоактуалізації і самореалізації.

Отримана велика кількість даних (Р.М. Айсіна, М.Ю. Горохова, А.В. Міщенко та ін.) про особистісні особливості працівників, переважно соціономічних професій, що впливають на вираженість емоційного вигорання: високий рівень нейротизма, схильність до емоційної ригідності, низький рівень

емпатії, низький рівень стресостійкості, недостатній рівень розвитку комунікативних здібностей, тривожність, напруженість, стриманість, нерішучість, конформізм, консерватизм, інтравертованість, високий рівень психологічних захистів і т.д. [1, 35].

Набагато менш вивчені особистісні особливості, що впливають на вигорання, у представників інших типів професій, у тому числі, у програмістів. Відзначаються як чинники вигорання у представників професій суб'єктоб'єктного типу відсутність сумлінності і висока емоційна нестабільність [12].

Однак дані, отримані для представників однієї професії, не можуть повною мірою бути екстрапольовані на представників інших професій завдяки специфіці змісту професійної діяльності. Наприклад, у спортивних тренерів ригідність корелює з високим рівнем вигорання [26], а у представників педагогічної діяльності – з низьким.

На думку багатьох авторів, особистісні особливості виникнення емоційного вигорання є первинними, а чинники, пов'язані з організаційними умовами діяльності, вторинними. Саме тому напрям досліджень повинен призводити до комплексного, інтеграційного підходу до вивчення емоційного вигорання.

Практично в усіх аспектах дослідження емоційного вигорання виявляється, що в основі цього феномену лежить деяке неузгодженість. О.В. Крапивіна, досліджуючи емоційного вигорання у пенітенціарних службовців, дійшла висновку, що запускаючим механізмом вигорання є когнітивний дисонанс, тобто протиріччя між мотивацією, уявленнями про професійну діяльність і моментами, що фруструють особистість, під час виконання виконанні. Емоційне вигорання в цьому контексті трактується як один із способів вирішення дисонансу, що перешкоджає професійному і особистісному розвитку. Інший спосіб, супротивний вигоранню, – надати діяльності особистісного сенсу, сформувати переконання в правильності і потрібності виконуваної роботи [21].

Згідно з теорією Л. Фетецф та Берсані, для розуміння причин емоційного вигорання необхідно враховувати п'ять взаємопов'язаних факторів: ситуаційні,

внутрішньоособистісні, міжособистісні, фізичні та духовні. Коли ці фактори знаходяться в гомеотичному балансі, вони не можуть компенсувати один одного, що призводить до виникнення емоційного вигорання. Це підкреслює важливість врахування всіх цих аспектів при розробці методів профілактики. Перш за все, необхідно визначити, чи піддався фахівець вигоранню. Якщо так, слід вжити заходів для корекції його стану.

Основна мета корекційної роботи полягає в допомозі працівникові у становленні та розвитку готовності до якісного виконання професійних обов'язків. Це включає забезпечення можливостей для пізнання індивідуальних особливостей та здібностей, взяття на себе відповідальності за професійний розвиток, оволодіння прийомами самоконтролю та самовдосконалення. Профілактика емоційного вигорання повинна включати створення методичного комплексу, який поєднує різні методи та форми психологічної роботи.

Для виявлення синдрому емоційного вигорання використовують психодіагностичні методи, спостереження, тестування за методикою В.В. Бойко, бесіди та експертну оцінку соціально-психологічних та організаційних характеристик професійної діяльності [14].

Таким чином, емоційне вигорання включає також специфічну неузгодженість між особистістю та професійною діяльністю, що призводить до дезінтеграції стосунків особистості до цієї діяльності, активізуюче систему захисних реакцій, що, у свою чергу, може привести до деструкції цих стосунків. Але деякі дослідники емоційне вигорання розглядають як ресурс особового розвитку, потенціал якого лежить в конструктивній трансформації відношення до професійної діяльності.

## **1.2. Теоретичний аналіз психологічних особливостей прояву емоційного вигорання у працівників соціальної сфери**

В даному підрозділі наведено теоретичний аналіз основних психологічних особливостей прояву емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери.

Кількість емпіричних досліджень, в яких вивчається явище емоційного вигорання у соціальних працівників достатня, проте не втрачає актуальності дана проблема в контексті вивчення виборів типів копінг-стратегій поведінки.

Емоційне вигорання у працівників соціальної сфери пов'язано з інтелектуальним, емоційним, фізичним виснаженням і професійною деградацією. За результатами спостережень, вигорання найчастіше проявляється як стан втоми; відчуття безпорадності, безперервної рутини; творча криза [11, 39].

Специфічною особливістю прояву емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери є тривалий латентний період, коли перші ознаки вигорання не розпізнаються ні самим програмістами, ні їх оточенням. В результаті емоційне вигорання проявляється гостро, частенько на стадії виснаження, супроводжується різким падінням працездатності і зменшенням ефективності в звичайних дорученнях, така ситуація вимагає прийняття відповідних заходів. Але, за словами самих програмістів, цей стан може полегшуватися після тривалого відпочинку або зміни виду діяльності [39, 42, 49].

Професія соціального працівника, безумовно, пов'язана з високим ризиком емоційного вигорання. Постійна взаємодія з людьми, що переживають труднощі, та необхідність емпатичного занурення в їхні проблеми створюють значне навантаження на психіку фахівця. Ця проблематика активно досліджується сучасними науковцями, серед яких варто відзначити М. Авраменко, Н. Водоп'янову, Л. Карамушку, А. Лужецьку, К. Малевич, Т. Марек, В. Орел, А. Рукавішнікова, Е. Старченкову, О. Романовську, Т. Ронгінську, О. Фурсенко та багатьох інших.

За спостереженнями А. Савельєвої, іноді фахівці соціальної сфери не просто розглядають інші варіанти розвитку професійної кар'єри, а готові або займатися фрилансом, або повністю змінити сферу діяльності [39].

У емпіричному дослідженні А.В. Рудницького було з'ясовано, що емоційне вигорання у програмістів пов'язано зі зниженням різних показників творчої активності, серед них: критичність, здатність перетворювати структуру об'єкту,



спрямованість на творчість (додатково з впливом самооцінки), почуття новизни, загальний підсумковий показник творчої активності [38]. У багатьох наукових роботах дослідники, ґрунтуючись на спостереженнях, намагаються визначити предиктори розвитку емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери.

На думку В.А. Рудницького, предикторами емоційного вигорання виступають:

1) занадто суворий контроль над роботою фахівця, часті перевірки стану проекту, що співвідноситься з негативною зовнішньою мотивацією і ставить працівника в стресові умови. Це призводить до стану «вивченої безпорадності» і відсутності добровільної мотивації;

2) стислі часові терміни виконання проектів і завдань, що призводить до наднормової роботи, накопиченню стресу або до неуважного виконання діяльності, що в подальшому призводить до частого виникнення помилок;

3) жорсткий розподіл обов'язків між працівниками в команді, без урахування думки співробітника, що негативно позначається на продуктивності праці і атмосфері в колективі в цілому;

4) відсутність творчої діяльності в роботі програміста, постійне виконання рутинних операцій, що призводить до зниження мотивації, згасанню інтересу до роботи, виконання роботи без ініціативи, накопиченню стресу;

5) відсутність можливості ефективної комунікації всередині команди, з лідером команди програмістів. Спілкування з колегами є важливим джерелом професійної інформації, відстежування нових тенденцій на ринку праці, допомога у вирішенні виникаючих проблем, можливістю поділитися досвідом, отримати пораду. У якості важливого аспекту спілкування також виступає взаємодія з керівництвом команди, проекту або компанії, для отримання зворотного зв'язку та своєчасного вирішенню виникаючих складнощів в роботі [38].

У дослідженнях Д. Галича чинниками, що знижують мотивацію і можуть викликати стрес, самі програмісти називають: неналежна робота менеджменту,

неможливість встановлення конструктивної комунікації, неефективність взаємодії із замовниками [9].

Серед особистісних предикторів емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери В. Станкевич виділяє інтравертованість за умови необхідності спілкування з великою кількістю людей (наприклад, при взаємодії з замовниками, з технічною підтримкою) [42].

На основі наукового аналізу ми дійшли висновку, що професійне вигорання – це складний психофізіологічний стан, який розвивається внаслідок тривалого впливу стресових факторів на роботі, особливо в професіях, що пов'язані з інтенсивним міжособистісним спілкуванням. Цей стан характеризується глибоким виснаженням на всіх рівнях: фізичному, психічному та, найголовніше, емоційному [11].

Щоб уникнути професійного вигорання, важливо вживати профілактичних заходів. Індивідуальна технологія запобігання та подолання професійного стресу включає кілька послідовних фаз та систему конкретних прийомів.

Насамперед, необхідно проаналізувати професійну ситуацію. Це передбачає когнітивну оцінку, яка включає виявлення стресових факторів, аналіз власної реакції на стрес та рівня толерантності. Далі, важливо знизити вплив цих стресорів, використовуючи спеціальні прийоми, які стануть своєрідними бар'єрами на шляху до стресу [29].

Дослідження, проведене вченими Гетеборзького університету, Університету Мельбурна та іншими, виявило значний зв'язок між особистісними характеристиками та рівнем емоційного вигорання у працівників сфери розробки. Зокрема, було встановлено, що високий рівень нейротизму (схильність до тривоги, емоційної нестабільності та низької самооцінки) є фактором ризику розвитку вигорання.

Для оцінки особистісних рис дослідники використовували п'ятифакторний опитувальник особистості (5PFQ), а для вимірювання рівня вигорання – методика «Діагностика професійного вигорання» (МВІ). Результати дослідження підкреслюють важливість врахування індивідуальних особливостей

працівників при розробці програм профілактики та боротьби з емоційним вигоранням [42].

Автори дослідження рекомендують компаніям використовувати отримані дані для розробки індивідуалізованих підходів до діагностики та профілактики вигорання серед своїх співробітників. Це може включати регулярне проведення проміжних тестувань на рівень емоційного вигорання, особливо для тих працівників, які мають вищий ризик його розвитку. Такий підхід дозволить своєчасно виявляти ознаки вигорання та вживати необхідних заходів для його запобігання та подолання.

В. Станкевич виділяє наступні чинники виникнення стресу:

1. гігієнічні чинники: сидячий режим роботи, електронне випромінювання моніторами комп'ютера, задушливе повітря в офісних приміщеннях;
2. організаційні чинники: наднормова робота, нереалістичні терміни виконання завдань;
3. чинники, пов'язані зі специфікою діяльності: необхідність постійного навчання, яке спричинене розвитком нових технологій, знецінення знань, отриманих на попередніх етапах [42].

Зарубіжні дослідження передумов виникнення емоційного вигорання фахівці соціальної сфери були спрямовані на вивчення додаткових характеристик роботи у соціальній сфері (наприклад, кваліфікаційна різноманітність, зворотний зв'язок, значущість роботи) [53], особливості роботи соціальної сфери (наприклад, рольовий стрес, просування по службі, гарантія зайнятості, перспективи розвитку) [35].

Дослідження Д. Море проведене серед вибірки 270 і менеджерів в різних галузях промисловості по усій території США виявило, що емоційне вигорання від роботи частково опосередкує вплив чинників робочого місця на намір звільнитися [44]. Крім того, результати дослідження показали, що фахівці соціальної сфери, які проявляють більший рівень емоційного вигорання, повідомляли про більш високі наміри покинути роботу, а також, що факторами

появи емоційного вигорання є перевантаження на роботі, конфлікти, відсутність автономії та винагороди [44].

Психолог Герберт Фройденбергер у 1974 році вперше описав явище «вигорання» як стан емоційного виснаження, втрати мотивації та цинізму. Він помітив ці симптоми у волонтерів, які працювали у безкоштовній клініці в Нью-Йорку. Фройденбергер пов'язав цей стан з надмірним професійним навантаженням, яке призводило до втрати ентузіазму та амбіцій у фахівців з ментального здоров'я. Таким чином, "вигорання" стало важливою концепцією в психології, що пояснює негативні наслідки хронічного стресу та перевантаження на робочому місці [33].

Крістіна Маслах, професор Каліфорнійського університету в Берклі, є визнаним піонером у дослідженні емоційного вигорання. Ще у 70-х роках вона розпочала глибоке вивчення цього явища, проводячи численні інтерв'ю з працівниками сфери послуг. В результаті ретельного аналізу цих інтерв'ю, Маслах виявила певну закономірність: тривала робота на межі власних можливостей призводила до глибокого виснаження, відчуття професійної некомпетентності та негативного ставлення до клієнтів.

У 1976 році Крістіна Маслах опублікувала у журналі *Human Behavior* статтю під назвою «Вигорання», яка стала поворотним моментом у розумінні цього явища. Маслах не лише визначила основні риси вигорання, а й зробила його видимим для широкої аудиторії та наукової спільноти. Її робота викликала потужний суспільний резонанс і сприяла активізації досліджень у цій галузі.

Особливо цінним було те, що Маслах надала голос тисячам людей, які страждали від вигорання, але не могли знайти пояснення своєму стану. Її стаття допомогла їм усвідомити, що вони не самотні у своїх переживаннях, і що існує термін, який точно описує їхній досвід.

Емоційне вигорання – це не просто стан втоми, це визнаний медичний діагноз із власним кодом Z73.0 у Міжнародному класифікаторі хвороб. Хоча багато симптомів вигорання перегукуються з ознаками депресії, важливо розуміти їх відмінності.

Н. Маккалістер вважає, що чинниками появи емоційного вигорання є наднормова робота, відсутність вільного часу, відсутність визнання та кар'єрного зросту, сприйняття керівництвом працівників у якості «робочої сили» [70].

Тож, професія соціального працівника, нерозривно пов'язана з глибокими емоційними контактами, часто забарвленими негативними переживаннями клієнтів, ставить фахівців перед ризиком розвитку синдрому "професійного вигорання". Біди та негаразди, з якими стикаються клієнти, залишають свій слід на емоційному стані соціальних працівників, поступово виснажуючи їх внутрішні ресурси.

Усвідомлення цієї небезпеки спонукає до пошуку ефективних шляхів профілактики емоційного та психічного вигорання. Важливо розуміти, що збереження психологічного благополуччя фахівця є запорукою його професійної ефективності та здатності надавати якісну допомогу.

Але необмежений доступ до розважальних ресурсів в робочий час, який практикують деякі компанії, також може стати однією з причин професійної деградації і емоційного вигорання співробітників [11].

Таким чином, найбільш дослідженими наразі являються чинники емоційного вигорання в організаційно-діяльній та мотиваційній сферах. Емоційне вигорання фахівців соціальної сфери є наслідком як певних умов, що призводять до надмірного стресу, так і чинників, пов'язаних зі змістом їх предметної діяльності.

### **1.3. Теоретичний аналіз концепції копінг-поведінки у наукових публікаціях**

В даному підрозділі роботи розглянуто теоретико-методологічні основи вивчення типів копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери. Концепція копінг-поведінки найчастіше розглядається як індивідуальний спосіб вирішення

ситуацій відповідно до їх значущості в діяльності конкретної людини і її психологічних можливостей [28]. Дослідження поведінки, яка спрямована на подолання труднощів, в психології проводиться у рамках робіт, присвячених аналізу копінг-поведінки або копінг-механізмів.

Як відомо, професія соціального працівника є однією з тих, де синдром професійного вигорання найпоширеніший. Це фізичне або емоційне виснаження, що характеризується втратою зацікавленості до роботи, що згодом переходить у байдужість до улюбленого заняття, особистого життя, роботи. Йому легше запобігти, ніж намагатися зупинити [15]. До вигорання, здебільшого, схильні трудоголіки, тобто працівники з високою самовіддачею та відповідальністю.

Термін «копінг» (to cope – справлятися, впоратися) було вперше застосовано А. Маслоу, під цим мають на увазі когнітивні та поведінкові спроби впоратися із специфічними зовнішніми або/і внутрішніми вимогами, які оцінюються як напруга [24].

Вперше поняття «coping» було використано в 1962 році Л. Марлоу. Досліджуючи поведінку подолання складнощів кризи розвитку дітей дошкільного віку, автор виділив природжені і придбані (диференційовані) форми поведінки індивіда в процесі пристосування до стресової ситуації. Дослідник звернув увагу на дві складові копінг-механізму, а саме на: когнітивну складову та поведінкову. [27].

Американський психолог Річард Лазарус, відомий своєю роботою в галузі психологічного стресу та адаптації, зробив вагомий внесок у дослідження копінг-поведінки. У своїй праці «Психологічний стрес та копінг-процеси» він окреслив ключові положення концепції копінг-процесів, підкреслюючи роль копіngu як центрального стабілізуючого фактора. За Лазарусом, копінг дозволяє індивіду адаптувати свій психоемоційний стан під впливом стресу, забезпечуючи збереження психічного здоров'я та добробуту [19].

Завдяки внеску дослідників, поняття «копінг» або «подолання стресу» набуло нового, глибшого значення. Воно розглядається не просто як реакція на

стрес, а як цілеспрямована діяльність особистості, спрямована на підтримку або відновлення внутрішньої рівноваги між зовнішніми вимогами середовища та внутрішніми ресурсами індивіда [17].

Синонімами терміну «копінг» зазвичай вважають наступні: «копінг-поведінка», «копінг-механізми», «копінг-стратегії» або «копінг-ресурси» [3].

Теорія копінгу Р. Лазаруса підкреслює динамічну природу копінгу як процесу, що залежить від індивідуального сприйняття та оцінки ситуації, а також від багатьох інших чинників. Копінг не є статичною реакцією, а являє собою постійно змінюваний набір когнітивних та поведінкових зусиль, які особа застосовує для подолання стресових ситуацій [22].

Р. Лазарус та С. Фолкман, видатні дослідники у сфері психології стресу, підкреслюють важливість когнітивної оцінки та копінгу як ключових механізмів регуляції взаємодії між особистістю та навколишнім середовищем.

Когнітивна оцінка, за їхнім баченням, є складним процесом, що складається з двох взаємопов'язаних етапів. На первинній стадії відбувається швидка, майже інтуїтивна оцінка ситуації, де людина визначає, чи є вона загрозливою, позитивною або нейтральною. Це перше враження формує основу для подальших реакцій.

Вторинна стадія є більш глибокою та аналітичною. На цьому етапі людина детально оцінює свої ресурси та можливості для подолання викликів, що виникли. Вона розглядає різні стратегії вирішення проблеми, зважуючи їх ефективність та доцільність.

Таким чином, з'являються суб'єктивні параметри оцінки стресу (наприклад, масштаб ушкоджень, оцінка впливу загрози, що виникли в тій або іншій ситуації). За сприйняттям і оцінкою стресового подразника слідує емоції (злість, страх, пригніченість, надія більшої або меншої інтенсивності) навантажень. Далі включаються складніші процеси регуляції поведінки, наприклад: цілі, цінності та моральні установки. Зрештою людина усвідомлено обирає дії для подолання стресу. Для стадій когнітивної оцінки характерні незалежність і синхронність [19].

Таким чином, початок стресу визначається сприйняттям і когнітивною оцінкою обставини, що викликає стрес. Людина розцінює його або позитивно, або негативно, внаслідок чого виникають відповідні емоції. Відбувається оцінка людиною своїх можливостей для подолання стресової ситуації. На основі наявних знань, представлень та переваг здійснюється безпосередньо копінг, тобто людина здійснює певні дії, спрямовані на подолання стресової ситуації або пристосування до неї. Потім ситуація та результати її подолання знову переоцінюються людиною. Якщо людина не задоволена результатом, вона приймає спроби знову [19].

Копінг-стратегії являють собою сталі моделі мислення та поведінки, які спрямовані на подолання життєвих труднощів. Основна мета копіngu полягає у досягненні балансу між вимогами навколишнього світу та наявними життєвими ресурсами, зберігаючи при цьому здоров'я. Усвідомлення своїх копінг-стратегій може допомогти людині стати більш організованою та стресостійкою [55].

Дії, спрямовані на подолання стресу, можна розділити на дві основні категорії: проблемно-орієнтовані та суб'єктивно (емоційно) орієнтовані. Проблемно-орієнтовані стратегії зосереджені на раціональному підході та проактивних діях, які допомагають вирішити проблему, коли ситуація знаходиться в межах нашого контролю. Такі методи можуть включати планування, пошук інформації, аналіз ситуації та активні кроки для вирішення проблеми. З іншого боку, емоційно-орієнтовані стратегії націлені на стабілізацію емоційного стану, що є особливо важливим, коли ми не можемо безпосередньо впливати на обставини.

Більшість класифікацій копіngu засновані на основі двох класифікацій психологічного подолання, запропонованих Р. Лазарусом і С. Фолкманом:

- проблемно-орієнтоване подолання (людина спрямовує зусилля на вирішення проблеми);
- емоційно-орієнтоване подолання (відбувається зміна власних установок відносно ситуації) [34].

Д. Амірхан у своїх роботах виділив три групи копінг-стратегій:



1. Стратегія уникнення. Використання цієї стратегії характеризується відходом особистості від вирішення проблеми. Особистість уникає контактів з навколишньою дійсністю.

2. Стратегія вирішення проблем. Поведінка особистості в даному випадку характеризується проявом активності. Особистість актуалізує свої ресурси та шукає різні способи вирішення проблеми продуктивним шляхом.

3. Стратегія пошуку соціальної підтримки. Також характеризується проявом активної поведінки. Але в даному випадку людина звертається за допомогою і підтримкою до людей, що оточують її [47].

Використання стратегії уникнення при виникненні стресу характеризує поведінку людини як дезадаптивну. Така стратегія використовується людиною внаслідок відсутності навичок конструктивного рішення проблемної ситуації, недостатніх особистісних ресурсів та ресурсів середовища для подолання стресу. Зазначимо, що ресурсні можливості особистості, вік людини, сама стресова ситуація зумовлюють характер стратегії уникнення: адекватний або неадекватний [40].

Адекватний копінг припускає адекватне сприйняття особливостей ситуації. Якщо ж людина оцінює ситуацію неадекватно, виникають неадекватні емоції, реакція організму на адаптацію порушується. Тому тільки у разі об'єктивного сприйняття стресової ситуації можлива успішна адаптація [19].

Застосування усіх трьох стратегій поведінки в подоланні стресу залежно від обставин, вважається найбільш ефективним способом. Іноді людина може уникати проблеми, в інших випадках – самостійно впоратися із стресом, а в інших їй буде потрібна допомога оточення [40].

Американський психолог Річард Лазарус зробив вагомий внесок у дослідження копінг-стратегій, тобто способів, якими люди справляються зі стресом та труднощами. Він виділив вісім ключових копінг-стилів, кожен з яких відображає унікальний підхід до подолання проблем:

1. Конфронтаційний копінг: Цей стиль характеризується активними, іноді навіть агресивними діями, спрямованими на зміну ситуації. Люди, які

використовують цей стиль, готові йти на ризик, не бояться конфліктів та діють імпульсивно.

2. Дистанціювання: Цей когнітивний стиль передбачає зусилля відсторонитися від проблеми, зменшити її суб'єктивне значення. Це може проявлятися у переключенні уваги, емоційному відстороненні або знеціненні ситуації.

3. Самоконтроль: Люди, які використовують цей стиль, прагнуть регулювати свої емоції та дії. Вони можуть намагатися повністю придушити свої почуття або навпаки, активно виражати їх.

4. Пошук соціальної підтримки: Цей стиль передбачає звернення до оточуючих за інформацією, практичною допомогою, емоційною підтримкою, співчуттям або порадами.

5. Прийняття відповідальності: Люди, які використовують цей стиль, визнають свою роль у проблемі та активно шукають шляхи її вирішення.

6. Втеча-уникнення: Цей стиль спрямований на швидке зниження емоційного тиску, викликаного проблемою. Люди можуть втікати від проблеми, уникати її або ігнорувати.

7. Планування вирішення проблеми: Цей проблемно-фокусований стиль включає раціональний аналіз ситуації та розробку плану дій. Люди, які використовують цей стиль, підходять до проблеми аналітично та шукають практичні рішення.

8. Позитивна переоцінка: Цей стиль передбачає фокусування на особистісному зростанні та пошук позитивних аспектів у складній ситуації. Він також може включати релігійні або духовні практики.

Важливо зазначити, що люди можуть використовувати різні копінг-стилі в залежності від ситуації та своїх індивідуальних особливостей. Крім того, ефективність кожного стилю може варіюватися залежно від контексту проблеми [38].

Аналіз проблеми за моделлю ABC [51].

Психіка людини відіграє ключову роль у формуванні її реальності. Когнітивна модель стресу надає унікальний погляд, який дозволяє ефективно працювати зі стресовими ситуаціями. Річард Лазарус стверджує, що суб'єктивна оцінка небезпеки, шкідливості або загрози має вирішальне значення. Дистрес, або негативний стрес, виникає тоді, коли людина вважає, що зовнішні та внутрішні вимоги перевищують її можливості та ресурси. У таких випадках, коли ми не можемо вплинути на стресори — зовнішні обставини — ми можемо звернутися до власних думок, щоб краще впоратися зі стресом і зберегти спокій.

Модель ABC складається з трьох основних компонентів:

Активізуюча подія (A – activation event): це життєва обставина або подія, яка є потенційним джерелом стресу.

Переконання (B – belief): це наші думки та переконання щодо активізуючої події. Саме ці думки визначають, як ми будемо сприймати ситуацію.

Наслідки (C – consequences): це наші емоційні реакції та поведінкові відповіді на подію, зумовлені нашими переконаннями.

Під копінгом розуміється процес активного подолання стресової ситуації, використовуючи наявні ресурси особистості. Копінг-механізми включають когнітивні та поведінкові складові. Копінг-поведінка реалізується через застосування копінг-стратегій, які базуються на особистісних копінг-ресурсах, таких як внутрішні сили, соціальна підтримка, досвід та навички.

Канадські дослідники Е. Ендлер і Д. Паркер виділили три ключові стилі копінг-поведінки, кожен з яких має свої унікальні характеристики та стратегії подолання стресових ситуацій.

Проблемно-орієнтований копінг спрямований на активне вирішення проблеми. Люди, які використовують цей стиль, прагнуть до глибокого аналізу ситуації, виявлення її причин та можливих наслідків. Вони зосереджуються на пошуку ефективних рішень, розробці планів дій та їх реалізації. Важливими аспектами цього стилю є також ефективне управління часом, визначення пріоритетів та використання попереднього досвіду для подолання труднощів.

Емоційно-орієнтований копінг зосереджений на регуляції емоцій, які виникають у стресовій ситуації. Цей стиль може включати як конструктивні, так і деструктивні стратегії. З одного боку, людина може використовувати гумор, позитивне переосмислення, пошук соціальної підтримки або релаксаційні техніки. З іншого боку, можуть проявлятися такі негативні реакції, як внутрішня або зовнішня агресія, почуття безпорадності, зосередженість на власних недоліках, роздратування або апатія.

Копінг, спрямований на уникнення, є стратегією подолання стресу, яка полягає у відході від проблеми, що викликає дискомфорт. Такий підхід може виявлятися у різних формах, включаючи відволікання від стресової ситуації та соціальне відволікання.

Відволікання від стресової ситуації може приймати форму пошуку задоволення в діяльності, яка не пов'язана з проблемою. Це може бути що завгодно, від приємних покупок та улюбленої їжі до читання книг, перегляду телевізора чи прогулянок улюбленими місцями. Інколи люди прагнуть побути наодинці, щоб віддалитися від джерела стресу, або, навпаки, постійно перебувають серед людей, щоб не залишатися сам на сам зі своїми думками.

Соціальне відволікання, у свою чергу, може виражатися у прагненні виговоритися та поділитися своїми переживаннями з близькими людьми. Це допомагає зняти емоційне напруження та отримати підтримку. Крім того, деякі люди можуть звертатися за професійною допомогою до психологів або психотерапевтів, щоб отримати кваліфіковану підтримку та навчитися ефективним стратегіям подолання стресу.

Важливо зазначити, що копінг, орієнтований на уникнення, може бути ефективним у короткостроковій перспективі, допомагаючи знизити рівень стресу та емоційного напруження. Однак у довгостроковій перспективі такий підхід може перешкоджати вирішенню проблеми та призводити до накопичення негативних емоцій. Тому важливо знайти баланс між уникненням та активним вирішенням проблеми, використовуючи різні стратегії копінгу залежно від ситуації.

#### **1.4. Особливості формування та вибору типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери**

Діяльність фахівців соціальної сфери є достатньо напруженою, стресові ситуації можуть виникати внаслідок впливу різних факторів. Тому ефективність копінг-поведінки є одним із чинників успішності та ефективності професійного зростання, а також загального психологічного благополуччя працівника.

Згідно моделі R.A. Karasek (1979), стресова реакція є результатом дисбалансу між вимогами працівників до роботи та їх можливостями контролювати виконання завдання [66]. Отже, якщо робота одночасно вимагає високих вимог та низького контролю, що нерідко відбувається в соціальній сфері, вона викликає стрес або напругу на роботі. Стресори, які переживають працівники – це відчуття та сприйняття невідповідності між доступним часом, здібностями, навичками або ресурсами і вимогами роботи в даний момент часу [59]. Жорстка конкуренція у наш час призвела до збільшення числа корпоративних стресорів [50]. Такими потенційними умовами для емоційного вигорання можуть бути організаційні зміни, складні стосунки на роботі, бюрократія, робоче навантаження, стабільність роботи і кар'єрне зростання [54-55, 63]. Серед сучасніших робочих стресорів в літературі обговорюється стрес, викликаний технологіями, або технострес [47].

У дослідженні копінг-поведінки існує ряд методологічно важливих аспектів, одним з яких є розуміння того, що ефективність подолання стресу значною мірою залежить від відмінностей між об'єктивними параметрами стресора та їх суб'єктивною оцінкою. Людська поведінка визначається не стільки об'єктивними обставинами ситуації, скільки її суб'єктивним сприйняттям і оцінкою. Однак це не означає, що об'єктивні показники ситуації можна ігнорувати, оскільки вони теж відіграють важливу роль у формуванні копінг-стратегій.

Протягом останніх років психологічна наука активно вивчає проблему подолання складних життєвих ситуацій, досліджуючи різноманітні сфери діяльності та життєві виклики - від навчальної та професійної діяльності до дитячо-батьківських відносин, соціально-політичних криз, подолання хвороб та різних етапів розвитку особистості.

У цьому контексті поняття "копінг" (від англ. to cope - справлятися, долати) займає особливе місце. Незважаючи на свою відносну новизну, воно вже стало основою цілого напрямку досліджень. Копінг-поведінка, або адаптивна поведінка, описує способи, якими людина справляється з життєвими труднощами та негараздами.

Термін "coping" активно використовується в американській психології з початку 1960-х років, що збігається з початком масового когнітивного руху, який знайшов відображення в працях таких видатних дослідників, як І. Джемс, М. Арнольд, Л. Мюрфі, Дж. Роттер, Р. Лазарус. Ці науковці зробили значний внесок у розуміння когнітивних процесів, які лежать в основі копінг-поведінки, та їхнього впливу на здатність людини адаптуватися до складних ситуацій [18].

У наукових дослідженнях поняття "копінг" розглядається не лише як подолання стресу, а й як активна діяльність особистості, спрямована на підтримання балансу між вимогами середовища та власними ресурсами. Як зазначає С. Карвер, психологічне призначення копінгу полягає у забезпеченні оптимальної адаптації до ситуації, опануванні її, послабленні або пом'якшенні її вимог.

Головною метою копінгу є підтримка благополуччя людини, її фізичного та психічного здоров'я, а також досягнення задоволеності у соціальних відносинах. Незважаючи на індивідуальні відмінності у реакціях на стрес, Р. Лазарус виділяє два основні стилі реагування: проблемно-орієнтований та суб'єктивно-орієнтований [33].

Усі люди по-різному інтерпретують стресові ситуації. Наприклад, одні можуть оцінити певні обставини як загрозові для себе, а інші – як вимогу до виконання певних дій. Наслідки стресу виникають тільки у тому випадку, коли

подія сприймається людиною як загроза. Відкритим залишається питання про те, які характеристики оточення або особистості можуть робити найбільший вплив на процес подолання стресової ситуації [2].

Копінг, або психологічна стратегія подолання стресу, охоплює комплекс когнітивних, емоційних та поведінкових механізмів, що використовуються людиною для адаптації до вимог повсякденного життя. У психології копінг розглядається як свідоме зусилля, спрямоване на вирішення особистих та міжособистісних проблем, а також на управління, мінімізацію або перенесення стресу та конфлікту. Ефективність копінгу залежить від типу стресової ситуації, індивідуальних особливостей людини та конкретних обставин [1].

Всесвітнє визнання теорія копінгу отримала завдяки американському психологу Річарду Лазарусу та його транзакційній теорії стресу. У своїй книзі "Psychological stress and the coping process" (1966) Лазарус дослідив особливості формування та підтримання стійких патернів функціонування особистості під впливом стресу. Він розглядав копінг як динамічний процес взаємодії між людиною та середовищем, в якому оцінка ситуації та доступні ресурси відіграють ключову роль.

Існує безліч способів подолання та компенсації наслідків стресу, збільшення психологічних ресурсів людини в її професійній діяльності. Копінг-поведінка вважається ефективною, якщо вона: усуває фізіологічні та зменшує психологічні прояви напруги; дає особистості можливість відновити достресову активність; оберігає індивіда від психічного виснаження, іншими словами, запобігає дистресу [6].

Тому, на думку багатьох вчених, вивчення механізмів контролю за власними психологічними і фізіологічними станами, діями, вчинками, а також можливостями довільного та ефективного управління власною психоемоційною сферою, є необхідною і невід'ємною складовою в професійній діяльності фахівців соціальної сфери [25].

Можливість використання копінг-стратегій працівників соціальної сфери може бути доречним в цілях профілактики емоційного вигорання. Проте, як вже

зазначалося вище, найчастіше феномен емоційного вигорання досліджувався серед представників соціономічних професій. Те ж саме стосується й дослідження копінг-поведінки серед фахівців.

У дослідженні В.В. Ситник було виявлено, що в фахівців копінг-поведінка є більш розвиненою, серед них переважають когнітивний та поведінковий типи копінгу. Але необхідно зазначити, що інших досліджень з зазначеної тематики виявлено не було [25].

На нашу думку, здатність соціальних працівників правильно оцінювати стресову ситуацію багато в чому визначає адекватний вибір стратегії її подолання. А характер цієї оцінки залежить від впевненості фахівця у своєму власному контролі ситуації та можливості її зміни.

Проблемно орієнтований (problem-focused) стиль копінгу передбачає раціональний підхід до аналізу проблеми та реалізацію конкретного плану дій для її вирішення. Цей підхід базується на логіці та структурованому мисленні, спрямованому на подолання складної ситуації. Прояви цього стилю включають:

1. Самостійний аналіз проблемної ситуації: Людина ретельно розглядає всі аспекти проблеми, намагаючись зрозуміти її причини та можливі наслідки.

2. Звернення по допомогу до інших: Активний пошук підтримки та консультацій з людьми, які можуть надати цінну інформацію або допомогти у вирішенні проблеми.

3. Пошук додаткової інформації: Збір та аналіз даних, які можуть бути корисними для знаходження ефективних рішень.

Цей стиль копінгу допомагає зберегти контроль над ситуацією та сприяє конструктивному підходу до вирішення проблем.

Суб'єктивно орієнтований (emotion-focused) стиль копінгу характеризується емоційним реагуванням на проблему, яке не супроводжується конкретними діями, спрямованими на її вирішення. Замість активного підходу, людина може обирати стратегії, які допомагають тимчасово уникнути неприємних емоцій або зменшити їх інтенсивність. Прояви цього стилю включають:



1. Спроби не думати про проблему: Ігнорування проблеми та відволікання уваги від негативних думок.

2. Залучення інших у свої переживання: Активне обговорення своїх емоцій з друзями або близькими, бажання поділитися переживаннями.

3. Бажання забути у ві сні: Використання сну як способу уникнення реальності та зниження емоційного напруження.

4. Компенсація негативних емоцій: Зловживання наркотиками, алкоголем або їжею як спроба зменшити стрес та отримати тимчасове полегшення.

Цей стиль копіngu може допомогти тимчасово зменшити емоційне напруження, але не вирішує саму проблему. Вибір суб'єктивно орієнтованого стилю може призводити до відтермінування необхідних дій та накопичення негативних наслідків у майбутньому.

Копінг, спрямований на емоції, являє собою складний комплекс когнітивних, емоційних та поведінкових стратегій, які індивід задіює для зменшення емоційного напруження. Цей підхід включає не лише раціональне осмислення ситуації, а й емоційно-експресивні форми реагування, які допомагають вивільнити та переробити негативні почуття.

Вираження емоцій, за винятком відкритої агресії, вважається фахівцями конструктивним методом подолання стресу. Відкрите вираження гніву, хоч і може надати тимчасове полегшення, часто призводить до негативних соціальних наслідків та поглиблює внутрішній конфлікт. З іншого боку, придушення гніву, як свідчать психосоматичні дослідження, також має свої ризики. Тривале стримування негативних емоцій може призвести до психологічного дискомфорту, соматичних захворювань та навіть психосоматичних розладів.

Психологічний стрес, безсумнівно, є одним із найпоширеніших психічних станів, що виникають під впливом екстремальних факторів. Незважаючи на те, що це явище стало предметом пильної уваги науковців лише кілька десятиліть тому, його вивчення має глибоке коріння в різних галузях знань.

Розвиток концепції психологічного стресу тісно пов'язаний з досягненнями у вивченні біологічного та фізіологічного стресу, що дозволило зрозуміти фізіологічні механізми реакції організму на несприятливі фактори. Важливу роль відіграли також дослідження в галузі психології та фізіології емоцій, які виявили зв'язок між емоційним станом та фізичним здоров'ям [7, 30, 42].

Ганс Сельє, видатний дослідник стресу, визначив його як універсальну, стереотипну реакцію організму, що виникла в процесі еволюції та готує його до активної дії у відповідь на різноманітні подразники. Він ввів термін "стресор" для позначення фізичних, хімічних та психологічних факторів, які можуть впливати на організм.

Дослідження підтвердили, що стресори, незалежно від їх природи, викликають схожі неспецифічні реакції в організмі. Проте, специфічні наслідки стресу залежать від індивідуальних особливостей кожної людини. Надмірне навантаження або соціальні обмеження, що перешкоджають адекватній фізичній реакції, можуть призвести до фізіологічних та навіть структурних порушень.

Сучасна наука розглядає стрес як ключовий фактор у розвитку більшості захворювань. При цьому, хвороби не виникають випадково, а частіше з'являються після певних подій, які сприймаються людиною як загрозові, надмірно напружені, непосильні або конфліктні [23].

Первинне оцінювання стресової ситуації дозволяє людині визначити, чи є стресор загрозою, чи навпаки, сприятливою можливістю. Це суб'єктивне сприйняття, яке залежить від того, наскільки великою вважається потенційна шкода або вигода від стресора. Після цього виникають емоції, такі як злість, страх, пригніченість або надія, інтенсивність яких залежить від первинної оцінки.

Вторинне когнітивне оцінювання вважається ключовим етапом у розумінні та подоланні стресу. На цьому етапі людина аналізує свої ресурси та можливості для подолання стресової ситуації. Це включає оцінку власних здібностей, соціальної підтримки, фінансових можливостей та інших факторів, які можуть допомогти впоратися зі стресом.

Г. Сек підкреслює, що поворотні життєві події, на відміну від щоденних неприємностей, мають значно глибший і триваліший вплив на особистість. Вони можуть стати каталізаторами особистісного зростання, спонукаючи людину до переосмислення своїх цінностей, пріоритетів та життєвих цілей [29].

Б. Доренвенд та його колеги критикували висновки Р. Лазаруса щодо шкали щоденних труднощів, стверджуючи, що вона не вимірює щоденні неприємності, а скоріше є індикатором наявних психологічних розладів. Вони вважали, що такі пункти шкали, як "стурбовані думки про ваше майбутнє" або "думки про смерть", свідчать про те, що людина вже переживає стрес та має психологічні проблеми, а не про те, що ці пункти є джерелом стресу [15].

Абрахам Маслоу розглядав копінг як здатність індивіда активно вирішувати життєві проблеми та адаптуватися до обставин. Це вміння передбачає використання певних стратегій та засобів для подолання стресу. Маслоу підкреслював, що активні форми поведінки підвищують шанси на успішне подолання стресових ситуацій та мінімізацію їхнього негативного впливу на особистість [20].

Психологи Річард Лазарус та Сьюзен Фолькман, відомі своїми новаторськими дослідженнями у сфері стресу та його подолання, зробили значний внесок у розвиток концепції "копінг". У своїй спільній праці вони визначили копінг-стратегії як комплексні механізми, що дозволяють індивіду ефективно взаємодіяти з навколишнім середовищем, долати виклики та адаптуватися до змін.

Особливо важливою є робота Річарда Лазаруса "Psychological Stress and Coping Process" ("Психологічний стрес і процес його подолання"), яка стала ключовою у формуванні сучасного розуміння копіngu. Лазарус зосередився на дослідженні свідомих стратегій, які люди використовують для подолання стресових ситуацій та тривожних подій. Він підкреслив важливість індивідуальних відмінностей у виборі та застосуванні копінг-стратегій, а також їх вплив на психологічне благополуччя.

Крім того, Лазарус та Фолькман ввели у науковий обіг такі важливі поняття, як життєстійкість (*hardiness*) та стресостійкість. Життєстійкість визначається як здатність індивіда ефективно адаптуватися до стресових ситуацій, зберігаючи при цьому позитивне ставлення до життя та віру у власні сили. Стресостійкість, у свою чергу, розглядається як здатність протистояти негативному впливу стресу та швидко відновлюватися після нього [38].

А.В. Лібіна, проаналізувавши етимологію російського слова «совладание», виділила такі основні його значення: своєчасно і точно розпізнати причини, що зумовили скрутну ситуацію; адекватно відреагувати на ті або інші обставини; злагодити з новими умовами, що виникли у зв'язку з складною ситуацією; справитися із завданням, дилемою або трудностю; порозумітися з іншими; відновити справедливість, підтримувати мир і злагоду [18].

Копінг-поведінка, за Лазарусом, має вирішальне значення для психологічного благополуччя людини. Вона слугує інструментом адаптації до складних ситуацій, дозволяючи індивіду не лише пристосуватися до вимог обставин, але й активно впливати на них.

Копінг-стратегії допомагають людям пом'якшити стресовий вплив, знайти шляхи вирішення проблем або принаймні зменшити їх негативний вплив. Це свого роду "психологічний щит", що захищає від руйнівного впливу стресу на фізичне та психічне здоров'я.

Крім того, копінг-поведінка сприяє збереженню соціальних зв'язків, що є важливим аспектом психологічного благополуччя. Вона допомагає людям ефективно взаємодіяти з оточенням, підтримувати стосунки та отримувати соціальну підтримку, що є важливим ресурсом у подоланні труднощів [38, с. 24].

Сучасні наукові дослідження підтверджують тісний взаємозв'язок між вибором копінг-стратегії у відповідь на психотравмуючі події та загальним психічним і фізичним станом людини. Активне застосування поведінкових стратегій, спрямованих на подолання стресу, а також здатність зберігати відносний спокій у складних ситуаціях, виступають потужними чинниками, що сприяють поліпшенню самопочуття.

На противагу цьому, стратегії уникнення та пасивного реагування, які зосереджені на приглушенні емоційного дискомфорту, а не на розв'язанні проблеми, можуть призвести до негативних наслідків. Такі стратегії не лише не сприяють покращенню стану, а й можуть погіршити його, викликаючи накопичення негативної симптоматики, посилення тривожності та депресивних проявів.

Вторинне оцінювання, доповнюючи первинне, відіграє ключову роль у виборі ефективних методів впливу на стресові ситуації та їх наслідки. Воно допомагає визначити, які ресурси та стратегії можуть бути найбільш корисними для подолання стресу та мінімізації його негативного впливу.

Аналіз досліджень підтверджує, що адаптивні копінг-стратегії здатні пом'якшити та нівелювати негативні наслідки складних життєвих обставин. Копінг-стратегії – це свідомі прийоми та способи, які людина використовує для подолання травматичних ситуацій та відновлення психологічної рівноваги.

Вітчизняні дослідження переважно зосереджені на вивченні проявів, видів та взаємозв'язків копінг-поведінки з різними факторами, такими як вік, соціальний статус, професія, сімейний стан тощо. Натомість, сучасні західні дослідження акцентують увагу на аналізі зв'язку між використанням різних копінг-стратегій та підвищенням рівня благополуччя та якості життя людини [41].

Когнітивне оцінювання визначається як активність особистості, тобто як процес розпізнавання особливостей ситуації, виявлення її негативних та позитивних сторін, визначення сенсу в житті. Від того, наскільки добре у спеціаліста працює механізм когнітивного оцінювання, залежить вибір стратегії, яку буде використано при вирішенні важкої життєвої ситуації. Результатом когнітивного оцінювання ситуації є висновок про те, чи зможе фахівець вирішити проблему, а також чи зможе контролювати хід розвитку подій.

## Висновки до розділу I

В першому розділі обґрунтовано теоретико-методологічні засади вивчення проблеми емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери, що дозволяє зробити наступні висновки.

Здійснено аналіз теоретичних аспектів формування емоційного вигорання у працівників соціальної сфери. Представлено описання різних підходів до обраного феномену, значено різні передумови виникнення емоційного вигорання, виділено основні фази останнього, проведений аналіз наукових досліджень з питання особливостей емоційного вигорання у програмістів. З'ясовано на підставі наукової інформації, що емоційне вигорання розглянуте як системний полідетермінований симптомокомплекс, який, з одного боку, розглядається як стан, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію особистісних досягнень, а з іншої – як процес, який розвивається в ході здійснення професійної діяльності і проходить ряд фаз. Визначено, що дослідники емоційного вигорання роблять акцент на необхідності вивчення цього феномену у якості комплексного явища.

Проведений теоретичний аналіз психологічних особливостей прояву емоційного вигорання у працівників соціальної сфери. Виявлено, що професійна діяльність фахівців соціальної сфери сповнена чинниками, що створюють ризик виникнення емоційного вигорання в подальшому. В якості передумов емоційного вигорання у соціальних працівників виділяють особливості діяльності, організаційні умови, що мають стресогенний характер та викликають психоемоційну напругу; соціально-психологічні умови, пов'язані з незадоволенням взаємовідносинами з клієнтами, колегами, представниками громади, недостатнім визнанням з боку соціально-професійного співтовариства.

Проведений теоретичний аналіз концепції копінг-поведінки у наукових публікаціях. Розкрито зміст поняття «копінгу», зроблено опис різних підходів до вивчення феномену, визначено різні види та функції копінг-поведінки, проведений пошук та аналіз досліджень з питання особливостей копінг-

поведінки у представників соціальної сфери. Встановлено, що під копінгом мається на увазі поведінкові, когнітивні, емоційні спроби впоратися з індивідуальними внутрішніми та зовнішніми вимогами, які входять в конфлікт з наявними людськими ресурсами або оцінюються як стрес. Установлено, що синонімами терміну «копінг» зазвичай вважають наступні: «копінг-поведінка», «копінг-механізми», «копінг-стратегії» або «копінг-ресурси». Виявлено, що в психологічній науці розрізняють різні види копінг-поведінки: когнітивний, поведінковий та емоційний. Встановлено, що процес копінгу визначається початком стресу, а саме – сприйняттям і когнітивною оцінкою обставини, що викликає стрес. З'ясовано, що на основі наявних знань, представлень та переваг здійснюється безпосередньо копінг, тобто людина здійснює певні дії, спрямовані на подолання стресової ситуації або пристосування до неї.

Розглянуто особливості формування та вибору типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери. Виявлено, що найбільш схильними працівники соціальної сфери виявилися до когнітивної та поведінкової копінг-стратегії. Виявлено, що управління копінг-поведінкою фахівцями соціальної сфери в цілях профілактики синдрому емоційного вигорання припускає передусім їх особистісну психологічну підготовку і практичне навчання, орієнтоване на формування стресостійкості, резильєнтності та навичок ефективної копінг-поведінки.

## **РОЗДІЛ 2.**

# **МЕТОДОЛОГІЧНА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ХАРАКТЕРУ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ТА ВИБОРУ ТИПІВ КОПІНГ-ПОВЕДІНКИ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ**

Даний підрозділ присвячений висвітленню мети дослідження, його основних завдань та загальної стратегії організації проведення наукової розвідки в напрямку встановлення значимого взаємозв'язку емоційного вигоряння та вибору типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери. Представлено обґрунтування щодо вибору психодіагностичних методик для вимірювання показників психічних явищ та щодо використання статистичних критеріїв для обробки отриманих результатів дослідження.

### **2.1. Мета, завдання та загальна організація процедури дослідження**

Емпіричне дослідження було присвячено з'ясуванню характеру взаємозв'язку емоційного вигоряння та вибору типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери. На початку організації дослідження було визначено мету, об'єкт, предмет, основні дослідницькі завдання та контингент респондентів.

В якості об'єкта емпіричного дослідження в роботі виступає емоційне вигоряння у працівників соціальної сфери.

Предметом дослідження виділено характер взаємозв'язків емоційного вигоряння та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.



Мета емпіричного дослідження була сформульована як емпірично дослідити характер взаємозв'язків емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.

Відповідно до поставленої мети визначено завдання дослідження:

1. Емпірично дослідити характер зв'язку емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.
2. Проаналізувати відмінності копінгових стратегій у працівників соціальної сфери в залежності від рівня емоційного вигорання.
3. Сформувати методичні рекомендації щодо профілактики виникнення емоційного вигорання у працівників соціальної сфери.

**Характеристика дослідницької вибірки:** працівники соціальних служб, громадських організацій, фондів в Україні (Київська, Чернігівська, Дніпропетровська, Львівська обл.). Всього в дослідженні прийняло участь 109 осіб, із них 59 жінок (54%) і 50 чоловіків (46%). Дослідження проводилось в форматі онлайн з використанням сучасних платформ і соціальних мереж. Всі респонденти приймали участь в дослідженні добровільно за власною згодою.

У ході дослідження було опитано працівників соціальної сфери. Серед них були як жінки так і чоловіки, кількість жінок і чоловіків у вибірці досліджуваних є рівномірною. Це забезпечує нормальність розподілу статті респонденті і дозволяє вимірювати наявність відмінностей між чоловіками і жінками за показниками застосованих психодіагностичних методик. Останнім часом представники чоловічої статі також активно стали займати робочі місця у соціальній сфері, це переважно надання першої соціальної допомоги, реабілітації, адаптації до нового місця тощо. Але все ж слід зазначити, що як і раніше, переважну кількість позицій у соціальній сфері займають жінки. На рис. 2.1 представлено співвідношення кількості респондентів за статтю.

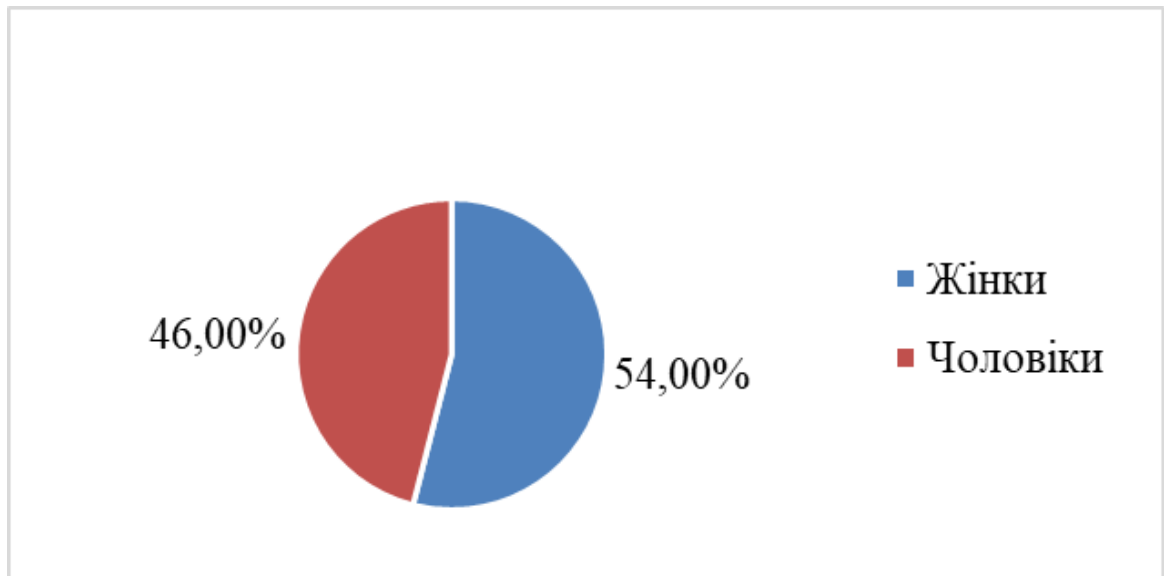


Рис. 2.1. Співвідношення кількості респондентів за статтю

Також було визначено представленість позицій респондентів у соціальній сфері. Так в дослідженні взяли участь соціальні представники, волонтери, соціальні педагоги тощо. Виявлено, що більша частка фахівців соціальної сфери, які приймали участь у дослідженні, є соціальні працівники, що є очікуваним, адже саме ці спеціальності є найбільш актуальними та затребувані наразі у сфері надання соціальних послуг населенню різних регіонів нашої країни.

Було визначено, що серед досліджуваних є люди різного віку від дев'ятнадцяти до п'ятдесяти двох років. Серед усіх опитаних фахівців соціальної сфери середній вік є тридцяти чотири та тридцять п'ять років, що графічно показано на рис. 2.2.

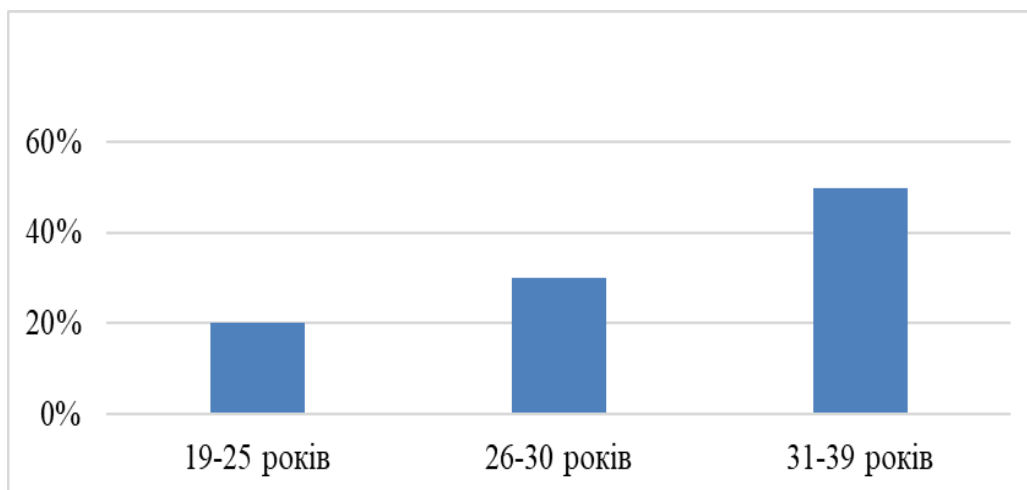


Рис 2.2. Середній вік респондентів

Цікавим показником у ході опитування є тривалість професійної діяльності фахівців в соціальній сфері, а саме в галузі надання соціальних послуг та підтримки населенню громад. В дослідженні взяли участь респонденти, котрі працюють лише місяць та для кого ця робота є першим досвідом у соціальній сфері, а також фахівці із досвідом більше 20 років. Середній показник досвіду в десять років відображений на рис 2.3.

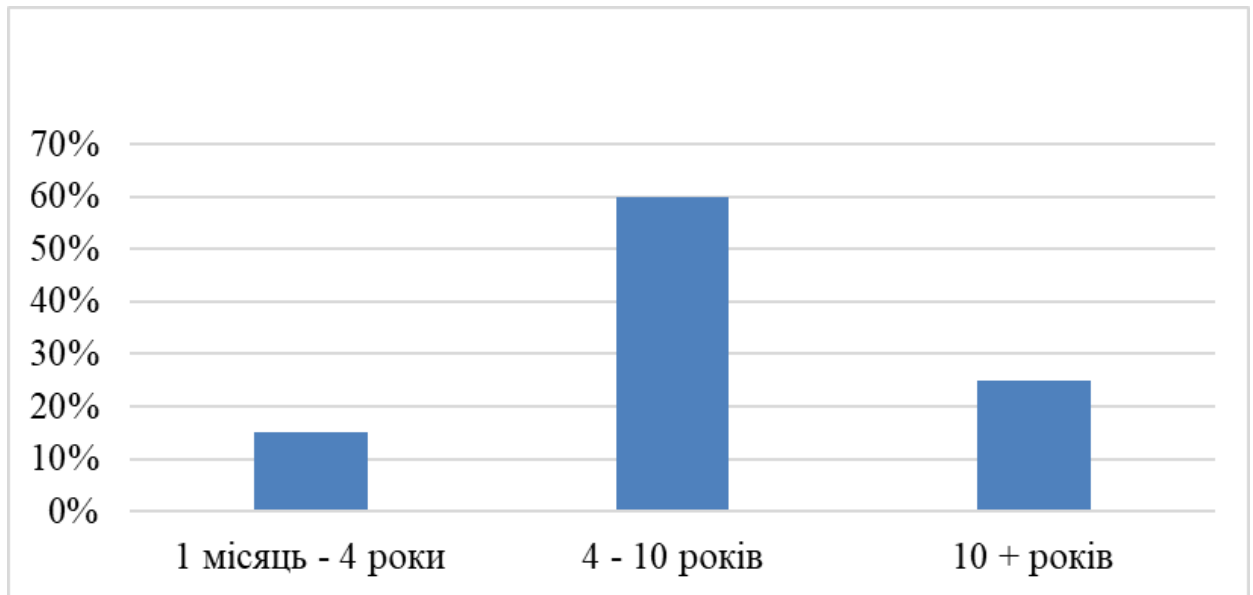


Рис.2.3. Стаж роботи фахівців в соціальній сфері

Спираючись на проаналізовані теоретичні положення щодо обраної теми, були зроблені узагальнення та визначена актуальність проблеми, для з'ясування наявності або відсутності зв'язку між досліджуваними психологічними феноменами, було побудовані наступні *гіпотези*.

*Концептуальною гіпотезою* дослідження є припущення про наявність взаємозв'язку між проявом рівня емоційного вигоряння та вибором певних типів копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери.

Відповідно вище зазначеного було сформульовано *емпіричні гіпотези* дослідження, які стосувалися припущення:

1. Високий рівень прояву емоційного вигоряння у фахівців соціальної сфери може бути пов'язаний із вибором певного типу копінг-поведінки.

2. Високий рівень прояву організаційного напруження та негативного емоційного стану у працівників соціальної сфери може бути пов'язаним із вибором певного типу моделі поведінки у стресових ситуаціях.

Програму емпіричного дослідження було реалізовано у три етапи.

На *першому етапі* було визначено науковий та методичний апарат, сформульовано гіпотези, визначено мету та завдання до кваліфікаційної роботи, підібрано психодіагностичний інструментарій для емпіричної частини дослідження. Визначено статистичні критерії для перевірки наявності значимих взаємозв'язків між вимірюваними показниками.

На *другому етапі* дослідження було проведено збір даних з обраної проблеми, залучено респондентів та використано психодіагностичні методики. Дослідження проходило у формі онлайн-діагностичної роботи з кожним респондентом. Було проведено інструктаж, анкетування, збір анкетних даних, заповнення стимульних форм методик та надано зворотній зв'язок кожному.

На *третьому етапі* дослідження було здійснено обробку отриманих результатів дослідження, підрахунок балів та інтерпретація результатів, проведено якісний та кількісний аналіз, здійснено статистичну обробку даних. Сформульовано висновки та рекомендації на основі результатів. Емпіричне дослідження за поставленим завданням проводилися з дотриманням усіх етичних принципів щодо психодіагностичних процедур..

## **2.2. Обґрунтування методів та методик дослідження**

Для вирішення емпіричних завдань і досягнення поставленої мети до емпіричного дослідження були підібрані наступні психодіагностичні методики.

1. *Методика дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях (the coping inventory For stressful situations (CISS))* (н. Ендлер, дж. Паркер) (модифікація Л. М. Карамушки, К. В. Терещенко) (Додаток А.4) [20].

Endler, N. S., & Parker, J. D. (1990). Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), 844–854. DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.58.5.844>

Ця методика, що складається з 48 питань, надає унікальну можливість дослідити п'ять ключових копінг-стратегій, які відіграють важливу роль у подоланні стресу:

1. Орієнтація на вирішення завдання: Ця стратегія відображає активне прагнення людини використовувати свої особистісні ресурси та знання для пошуку ефективних шляхів вирішення проблеми. Вона підкреслює аналітичний підхід та спрямованість на конкретні дії.

2. Соціальне відволікання: Ця стратегія підкреслює важливість соціальної підтримки у подоланні стресу. Людина, яка обирає цю стратегію, активно звертається до свого оточення – сім'ї, друзів, колег – за допомогою, порадою та емоційною підтримкою.

3. Спрямованість на емоції: Ця стратегія характеризується зосередженістю на емоційному аспекті стресової ситуації. Людина може переживати негативні емоції, пов'язані з проблемою, та активно працювати над їх розумінням та вираженням.

4. Уникнення: Ця стратегія відображає прагнення людини уникнути безпосереднього контакту зі стресовою ситуацією. Вона може включати відволікання, відкладання вирішення проблеми або навіть повне ігнорування її існування.

5. Відволікання: Ця стратегія передбачає активний пошук інших видів діяльності, які дозволяють відволіктися від проблеми та забути про неї на певний час. Це може бути хобі, спорт, розваги або будь-які інші заняття, що приносять задоволення.

В методиці наводяться можливі реакції людини на різні важкі ситуації, що засмучують або викликають стрес. Складається з 48 питань, з яких респонденту потрібно вибрати одне твердження, яке на його думку відповідає дійсності і відмітити від 1 до 5 в залежності від того наскільки він впевнений у виборі.

2. *Методика "Дослідження синдрому вигорання (Грінберг)* (Коняхіна А.В., Гаврик І.Л, Гриценко Н.В., Гутенко Д.М., Коропченко Н.М., Обравит О.М., Полякова В.С., Сухомлин Л.Г., Усик Ю.С., Чорний О.І.) (Додаток А.5) [10].

Методика "Дослідження синдрому вигорання" використовується для визначення рівня емоційного вигорання. Ця методика включає 20 запитань, на які досліджувані мають обрати одну з запропонованих відповідей: "згоден" або "не згоден". Інтерпретація результатів здійснюється шляхом аналізу суми балів за рівнями вигорання:

- низький (0-7 балів),
- середній (8-14 балів),
- високий (15-20 балів).

Існуючі методики дослідження емоційного вигорання спрямовані на визначення його компонентів та стадій розвитку у фахівців. Наприклад, методика "Діагностика рівня емоційного вигорання" В.В. Бойко, методика "Синдром вигорання в професіях системи "людина-людина" Г.С. Нікіфорова, та методика "Оцінка власного потенціалу вигорання" Дж. Гібсона. Ці методики досліджують прояви емоційного вигорання на міжособистісному, особистісному та мотиваційному рівнях. Серед таких методик також є методика "Визначення психічного вигорання" О.О. Рукавішнікова та методика "Дослідження синдрому вигорання" Дж. Грінберга.

В рамках однієї з цих методик, досліджуваним пропонувалося оцінити 20 тверджень, ставлячи 1 бал, якщо вони згодні з твердженням, або 0 балів, якщо не згодні. Підрахунок результатів здійснювався шляхом виведення загального балу вигорання та оцінки рівня розвитку цього синдрому за наведеною в методиці таблицею. Такий підхід дозволяє дослідити різні аспекти емоційного вигорання, включаючи його прояви на різних рівнях і стадіях розвитку, та сприяє розумінню індивідуальних особливостей реагування на професійні стресори.

3. *Методика самооцінки емоційного стану Уессмана-Рікса* (Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Копаниця О.В., Малхазов О.Р.) (Додаток А.1) [18].

Методика самооцінки емоційного стану, розроблена американськими психологами А. Уессманом і Д. Ріксом, представляє собою простий опитувальник для оцінки емоційних станів. Вона вимірює емоційний стан за десятибальною шкалою, що дозволяє респондентам об'єктивно оцінити свої відчуття в даний момент. Учасникам надається інструкція вибирати у кожному із запропонованих наборів тверджень те, яке найточніше відображає їхній стан. Номер обраного твердження потрібно обвести кружечком у відповідному рядку реєстраційного бланку. Такий підхід дозволяє швидко та ефективно оцінити емоційний стан респондентів, сприяючи глибшому розумінню їхнього психоемоційного здоров'я.

Методика містить по 10 тверджень у кожній із шкали.

Шкали до методики наступні: „Спокійність – тривожність”, „Енергійність – втомленість”, „Піднесення – пригніченість”, „Впевненість у собі – безпорадність”.

Обробка результатів проводиться наступним чином. Спочатку визначаються показники за кожною зі шкал “Спокійність-тривожність”, “Енергійність-втомленість”, “Піднесення-пригніченість”, “Впевненість у собі-безпорадність”, які відповідають обраному респондентом номеру твердження. Далі обчислюють інтегральний показник емоційного стану респондента за формулою, що наведена авторами методики. Інтерпретація результатів представляється через психометрику до методики.

Емоційний стан може змінюватися від 1 до 10. Якщо він знаходиться в межах:

- 8-10 балів, то його можна інтерпретувати як дуже добрий;
- 6-7 балів – як добрий;
- 4-5 балів – як погіршений;
- 1-3 бали – як поганий і дуже поганий.

4. Методика «Моделі поведінки у стресових ситуаціях» (SACS) С. Хобфолл (Баклицька О.П., Баклицький І.О., Сірко Р.І., Слободяник В.І.) (Додаток А.2) [3].

Методика призначена для діагностики стратегій подолання стресових ситуацій. Досліджуваним надається інструкція із запропонованими 54 твердження, які характеризують поведінку особистості в напружених стресових ситуація. Респондентів просять оцінити як вони звичайно вчиняють в таких випадках і обрати відповідь, яка найбільше відповідає їхнім діям, далі треба поставити цифру від 1 до 5, згідно з такою градацією: 1 – ні, це зовсім не так; 2 – скорше ні, ніж так; 3 – важко сказати; 4 – скорше так, ніж ні; 5 – так, абсолютно вірно.

Опрацювання отриманих даних проводиться за допомогою спеціального ключа. Методика дозволяє виміряти показники за наступними шкалами: Асертивні дії, Вступ в соціальний контакт, Пошук соціальної підтримки, Обережні дії, Імпульсивні дії, Уникнення, Непрямі дії, Асоціальні дії, Агресивні дії.

5. Методика «Індекс організаційної напруженості» (Р. Л. Кан та ін.) (модифікація л. М. Карамушки, к. В. Терещенко) (Додаток А.3) [20].

Карамушка, Л. М., & Терещенко, К. В. (2018). Модифікація та адаптація методики «Індекс організаційної напруженості (на прикладі освітніх організацій)» Організаційна психологія. Економічна психологія, 4(15). С. 48–59. DOI: <https://doi.org/10.31108/2.2018.4.15.6>.

Загальна характеристика методики містить наступні положення. Індекс напруженості в організації складається з 30 тверджень, які описують вияви організаційної напруженості. Респондентів просять оцінити, як часто їх турбує кожний вияв напруженості за 5-бальною шкалою.

Досліджуваним дається інструкція учасників опитування, а саме поставити позначку напроти кожного пункту, обираючи одну з п'яти відповідей: ніколи, рідко, іноді, часто, завжди.

Обробка та інтерпретація результатів проводиться наступним чином. Оцінки від 1 до 5 балів приписуються відповідям від «ніколи» до «завжди». Підраховується сумарний індекс організаційної напруженості за всіма пунктами, після чого цей показник ділиться на кількість пунктів (усереднений показник



індексу організаційної напруженості). Також підраховуються сумарні показники за шкалами організаційної напруженості, після чого вони діляться на кількість пунктів у кожній окремій шкалі, що дозволяє отримати усереднені показники за шкалами організаційної напруженості.

Методика дозволяє визначити показники за наступними шкалами: Напруженість щодо робочого навантаження та рівня інформованості персоналу, Напруженість персоналу у взаємодії по «вертикалі» та по «горизонталі», Напруженість щодо організаційно-психологічних умов роботи в організації, Напруженість щодо змін у порядку просування по службі та участі персоналу в управлінні організацією, Напруженість щодо соціально-економічних та побутових умов. Методика дозволяє визначити рівень (низький, середній або високий) організаційної напруженості в цілому та за окремими шкалами.

*Методи математичної обробки:* для статистичної обробки отриманих даних було використано метод кореляційного аналізу з використанням коефіцієнту кореляції Пірсона для визначення сили та напрямку зв'язків між вимірюваними показниками; узагальнення результатів здійснено з використанням інтерпретаційних методів: класифікація й узагальнення емпіричних даних. Використано t-критерій Стюдента для порівняння середніх показників і визначення значимих відмінностей між двома вибірками. Отримані дані опрацьовано за допомогою статистичного пакету SPSS 26.00.

## **Висновки до розділу II**

В другому розділі дипломної роботи представлено аналіз методологічної організації дослідження характеру взаємозв'язку емоційного вигорання та вибору типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери. В результаті здійснення зазначеною роботи було отримано наступні висновки.

Представлено мету, завдання та загальну організацію емпіричного дослідження. Визначено науковий апарат, сформульована гіпотезу, поставлені

цілі і завдання роботи, які стосувалися вирішення теоретичних питань та реалізації низки дослідницьких процедур.

Підібрано психодіагностичний інструментарій для емпіричної частини дослідження. Описано обґрунтування вибору кожної методики та наведено описання процедури проведення дослідження та обробки результатів.

### **РОЗДІЛ 3.**

## **РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ХАРАКТЕРУ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ТА ВИБОРУ ТИПІВ КОПІНГ-ПОВЕДІНКИ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ**

В третьому розділі дипломної роботи представлено аналіз і інтерпретацію результатів проведеного емпіричного дослідження характеру взаємозв'язку емоційного вигоряння та вибору типів копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери. Представлено аналіз результатів вивчення рівня прояву емоційного вигоряння у працівників соціальної сфери. Проаналізовано результати вивчення рівня психологічного стресу та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери. Здійснено аналіз результатів вивчення специфіки взаємозв'язків емоційного вигоряння та вибору типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.

### **3.1. Результати вивчення рівня прояву емоційного вигоряння у працівників соціальної сфери**

В ході здійснення емпіричного дослідження було виміряно рівень прояву емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери. За методикою "Дослідження синдрому вигорання" Дж. Грінберга, емоційне виснаження розглядається як основна складова вигорання і проявляється у зниженому емоційному тонусі, підвищеній психічній виснаженості, афективній лабільності, втраті інтересу та позитивних почуттів до оточуючих, відчутті насиченості роботою, а також у загальній незадоволеності життям.

Рівень прояву емоційного вигорання вимірюється за встановленими показниками психометрики: низький рівень (0-7 балів), середній рівень (8-14

балів) та високий рівень (15-20 балів). Емоційне вигорання проявляється в емоційному відстороненні та байдужості, формальному виконанні професійних обов'язків без особистісної включеності та співпереживання, а в окремих випадках – у негативізмі та цинічному ставленні.

У контексті синдрому вигорання це також передбачає формування особливих, деструктивних взаємин із оточуючими людьми. Незадовільне значення цього показника відображає тенденцію до негативної оцінки своєї компетентності та продуктивності, що призводить до зниження професійної мотивації, наростання негативізму щодо службових обов'язків, тенденції до зняття з себе відповідальності, ізоляції від оточуючих, усунення та неучасті, а також уникнення роботи спочатку психологічно, а потім фізично.

У ході дослідження було встановлено, що серед фахівців соціальної сфери 46 % виявили високий рівень емоційного вигорання, 40,5 % мають середній рівень, а 13,5 % проявляють низький рівень емоційного вигорання. Результати вимірювання рівня емоційного вигорання у респондентів представлені на рис. 3.1.

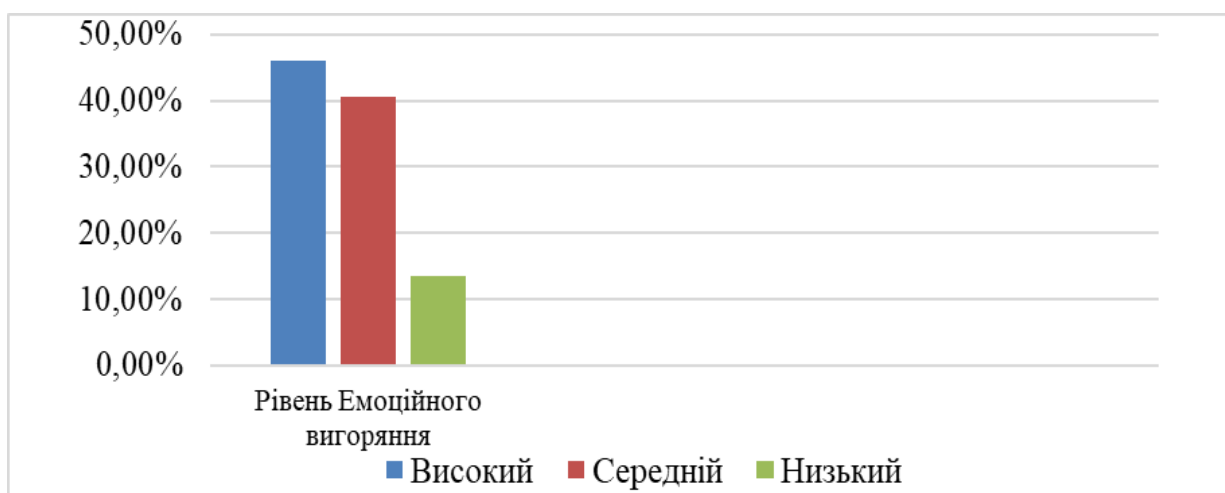
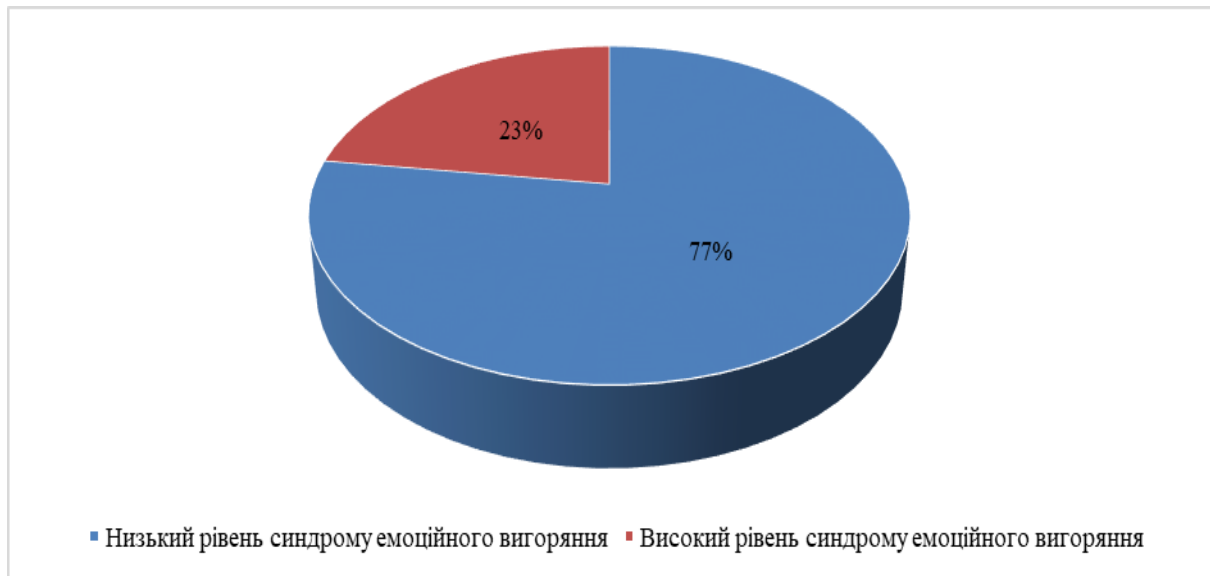


Рис. 3.1. Результати вимірювання рівня емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери

Саме показники емоційного вигорання через прояв деперсоналізації та редукції професійних досягнень є певними індикаторами загального синдрому психічного вигорання за моделлю Маслач-Джексон. На підставі усіх відповідей респондентів був встановлений загальний показник синдрому психічного вигорання та відображено на рис. 3.2.



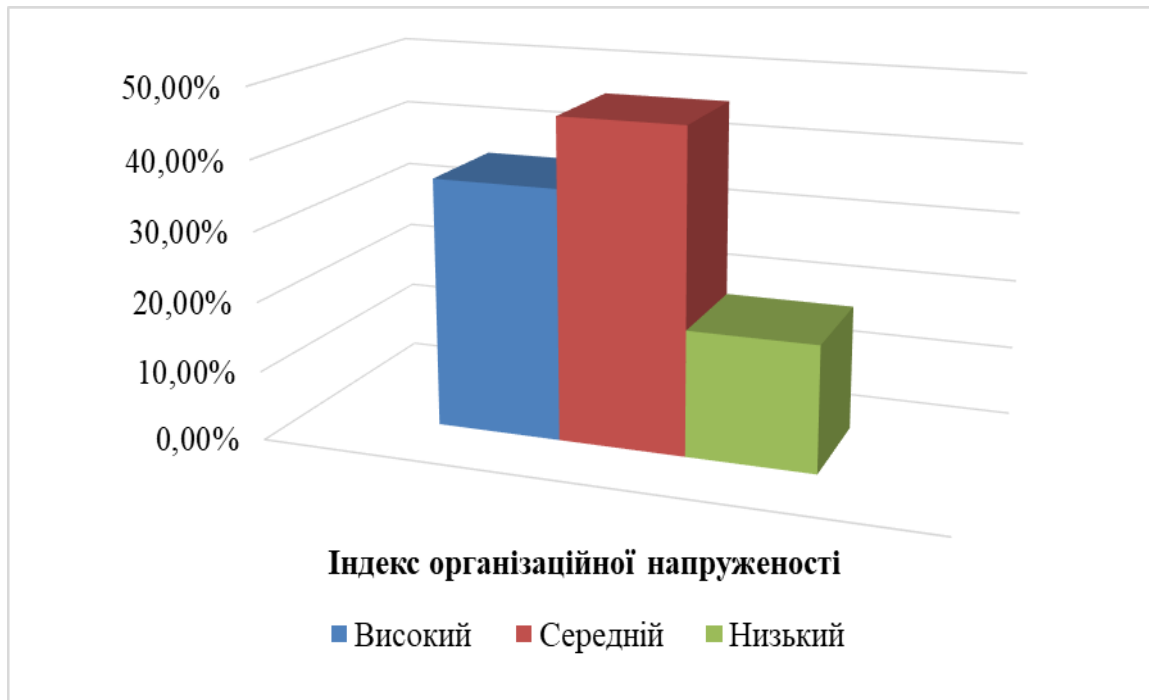
*Рис. 3.2.* Загальний показник синдрому емоційного вигорання у респондентів

Досить цікавим показником, що свідчить про прояв виснаження та емоційного вигорання, є результати вимірювання за показником індексу організаційної напруженості респондентів. Результати вимірювання відображено на рис. 3.3. Низький рівень стресу, тобто показника індексу організаційної напруженості, є однією з форм цілісної психологічної реакції людини в екстремальних ситуаціях. Це динамічний прояв всієї психології особистості в даний момент або за певний часовий відрізок.

Завдяки використанню методики «Індекс організаційної напруженості» Р. Л. Кана та ін. в модифікації Л. М. Карамушки та К. В. Терещенко було визначено

рівень (низький, середній або високий) організаційної напруженості в цілому та за окремими шкалами.

Як зазначено на рис 3.3, 18% усіх фахівців соціальної сфери має низький показник психічної напруженості, 46% має середній показник і 36% високий показник індексу організаційної напруженості. Ці дані є не дуже задовільними та свідчать про те, що значна частина респондентів зазнає високого психологічного навантаження та має ризик організаційної напруженості.

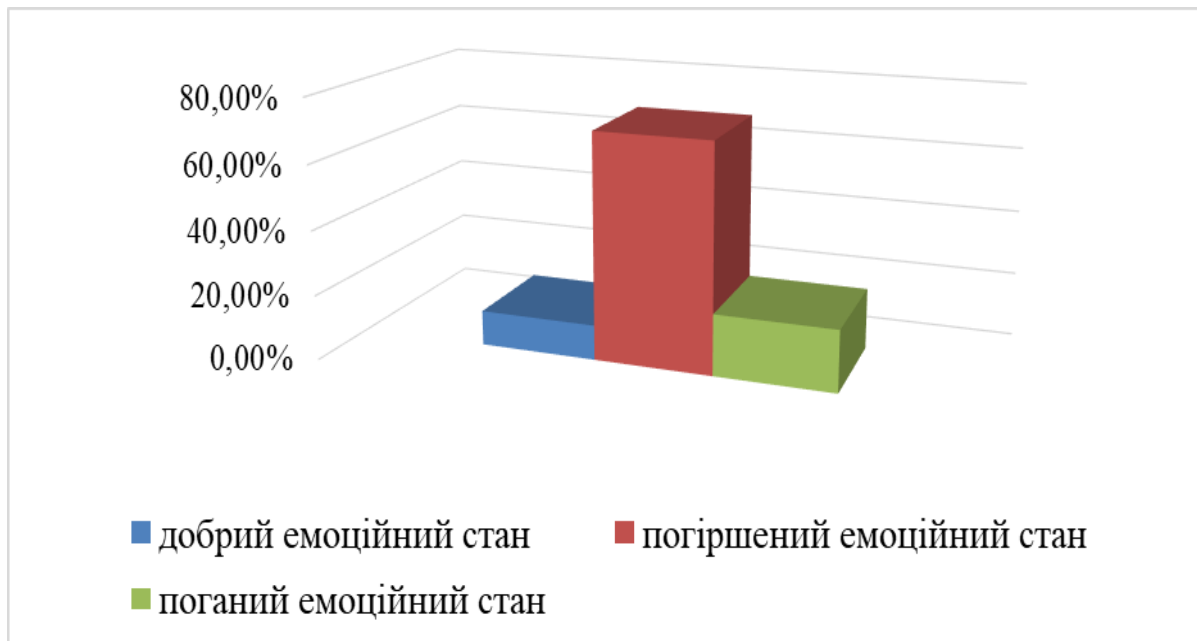


*Рис 3.3.* Загальний показник індексу організаційної напруженості у працівників соціальної сфери

Для визначення ступеня прояву самооцінки емоційного стану було використано методику самооцінки емоційного стану, розроблену американськими психологами А. Уессманом і Д. Ріксом. Ця методика є досить простим опитувальником для самооцінки емоційних станів, який вимірює емоційний стан за десятибальною системою. Емоційний стан може змінюватися від 1 до 10 балів.

Згідно з цією методикою, емоційний стан інтерпретується наступним чином: якщо він знаходиться в межах 8-10 балів, то його можна вважати дуже добрим; у межах 6-7 балів – добрим; 4-5 балів – погіршеним; 1-3 бали – поганим або дуже поганим.

Згідно з встановленими референтними значеннями рівня самооцінки емоційного стану було виявлено, що значна кількість респондентів проявляють погіршений рівень емоційного стану – 70,2% усіх респондентів, 10,8% – добрий рівень власного емоційного і 19% – поганий емоційний стан.



*Рис. 3.4.* Загальний показник рівня самооцінки емоційного стану у фахівців соціальної сфери

Цей показник є свідченням того, що фахівці соціальної сфери виявляють тенденцію до поступового погіршення емоційного стану, що є очевидним та логічним в нинішніх умовах війни і постійного напруження та відчуття тривоги і страху. Це свідчить про незадовільний рівень самоорганізації фахівців в професійній діяльності, труднощі щодо планування свого робочого дня, фіксуватися на головних задачах та справлятися зі своїми завданнями, роблячи її в зазначений строк. Результати вимірювання рівня емоційного стану у фахівців соціальної сфери представлені на рис.3.4.

### **3.2. Результати вивчення рівня психологічного стресу та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери**

У ході проведення дослідження було виміряно певні копінг-стратегії у фахівців соціальної сфери, які є важливими для подолання стресу. Виявлено п'ять основних стратегій:

1) Орієнтація на вирішення завдання: Ця стратегія передбачає використання особистісних ресурсів для пошуку ефективних способів розв'язання проблеми.

2) Соціальне відволікання: При цій стратегії людина звертається за допомогою і підтримкою до оточуючого її середовища, включаючи сім'ю, друзів, колег, щоб ефективно вирішити проблему.

3) Спрямованість на емоції: Ця стратегія пов'язана з виникненням негативних емоцій стосовно ситуації та зосередженістю на цих емоціях.

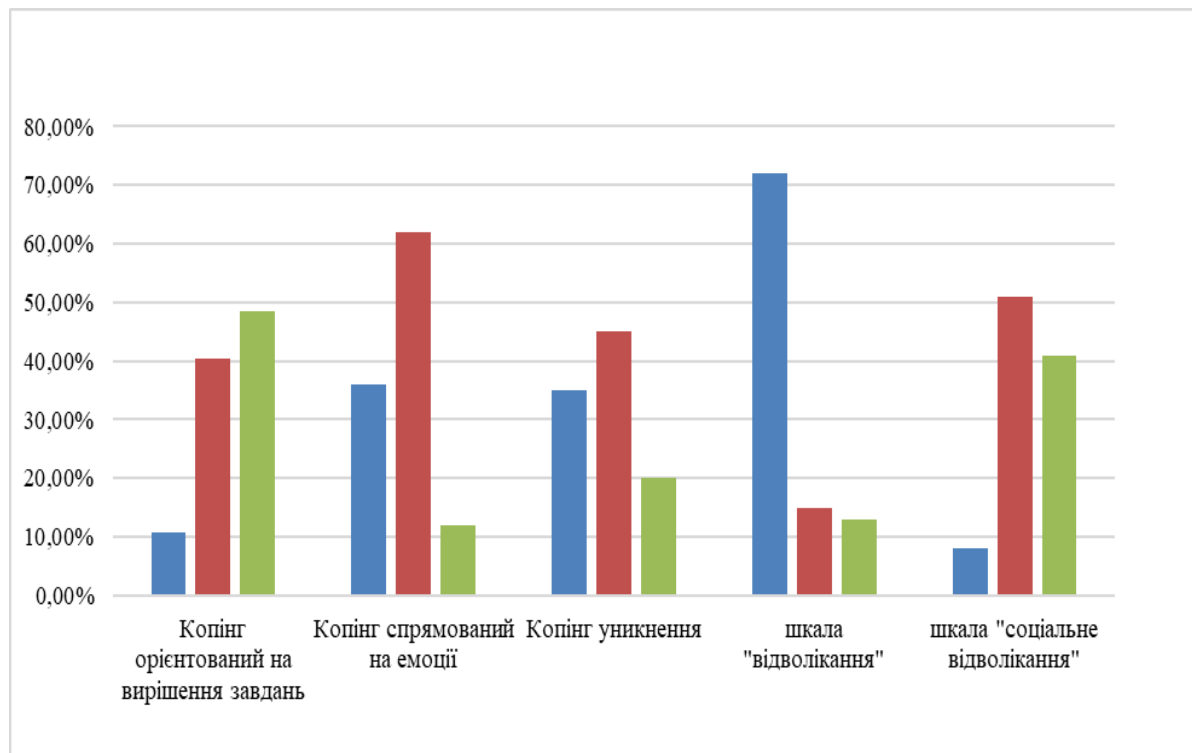
4) Уникнення: Використовуючи цю стратегію, людина намагається уникнути контакту з навколишнім світом і витісняє необхідність розв'язання проблеми.

5) Відволікання: Ця стратегія передбачає відволікання на інші види діяльності, які допомагають забути про проблему.

За результатами обробки даних було визначено, які копінг-стратегії є найбільш пріоритетними для респондентів, а які – найменш пріоритетними. Це дозволяє краще розуміти, які методи подолання стресу є найбільш ефективними для фахівців соціальної сфери і які можуть потребувати додаткової підтримки або розвитку.

Так було отримано результати респондентів щодо вибору певних домінуючих стратегій копінг-поведінки в стресових ситуаціях. Результати визначення домінуючих стратегій копінг-поведінки фахівців соціальної сфери представлені на рис 3.5.





*Рис. 3.5.* Результати визначення домінуючих стратегій копінг-поведінки фахівців соціальної сфери

Відповідно до отриманих результатів, зображених на рис. 3.8, можна зробити висновок, що більшість респондентів мають високі показники саме з копінг спрямований на емоції (середній рівень прояву), що становить 62%, і 38% виявили високий рівень прояву за цим типом копінгу; та з копінг відволікання (високий рівень), що становить 71%. За типом копінг уникнення 38% респондентів виявили високий рівень прояву. Найменш пріоритетними для респондентів (у прояві високого рівня вираженості) виявилися копінг орієнтований на вирішення завдань – 10% респондентів виявили високий рівень прояву, та копінг соціального відволікання – 9 % виявили високий рівень прояву.

Також було виміряно рівень прояву моделей поведінки у стресових ситуаціях серед фахівців соціальної сфери за допомогою методики «Моделі поведінки у стресових ситуаціях» (SACS)» С. Хобфолла. Дана методика дозволила діагностувати стратегії подолання стресових ситуацій у фахівців соціальної сфери.

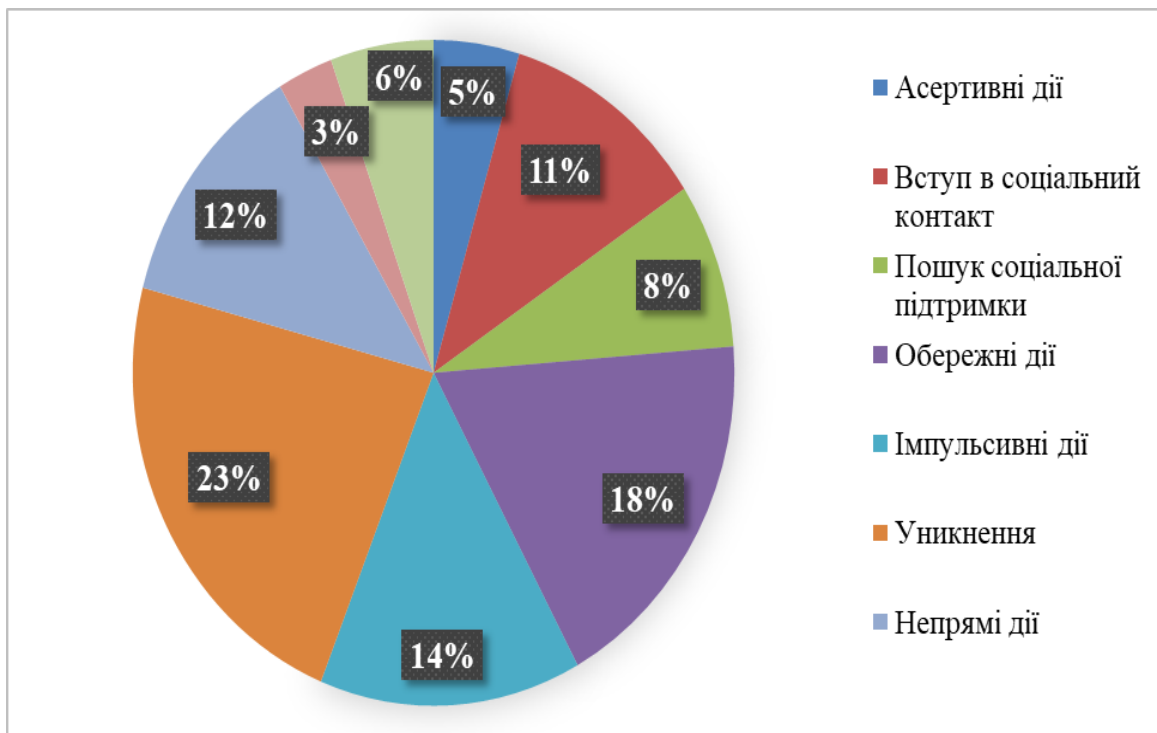


Рис. 3.6. Показники рівня прояву стратегії подолання стресових ситуацій у фахівців соціальної сфери

Як зазначено на рис. 3.6, у більшості респондентів, а саме 23% переважає стратегія уникнення. Це свідчить про те, що у стресових ситуаціях фахівці обирають стратегії уникати проблеми і ситуації, що пов'язані із стресом, дистанціюватися. На другому місці у 18% переважає стратегія обережні дії, що свідчить про те, що друга більша частка фахівців передбачає пошук такої діяльності і поведінки, яка характеризується виваженістю, обережністю, перевіркою можливих ризиків тощо. Найменше серед респондентів представлено вираженість стратегії асоціальні дії, що говорить про не схильність фахівців до такої моделі поведінки в стресових і тривожних ситуаціях.

### 3.3. Специфіка взаємозв'язків емоційного вигорання та вибору типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери

В даному підрозділі представлені результати дослідження характеру взаємозв'язку емоційного вигорання та вибору типів копінг-поведінки у фахівців

соціальної сфери. В ході вивчення типів копінг-поведінок у працівників соціальної сфери було здійснено перевірку статистично значимих кореляційних зв'язків емоційного вигорання і типів копінг-поведінки у складних стресових ситуаціях (Додаток Б). Кореляційні оцінки зв'язку показали, що існує статистично значимий взаємозв'язок між показниками рівнем емоційного вигорання і типом копінг-поведінки. Так виявлено значиму позитивну кореляцію між показниками *рівня емоційного вигорання* і типом копінг-поведінки *шкала соціального відволікання* ( $r = 0,201$  при  $p < 0,036$ ).

Таблиця 3.1

**Результати дослідження кореляційних зв'язків емоційного вигорання із типами копінг-поведінки у працівників соціальної сфери**

Вимірювані показники	Рівень емоційного вигорання		
	Показник кореляції Пірсона ( $r$ )	Рівень значимості ( $p$ )	
Копінг орієнтований на вирішення завдання	0,019	$p = 0,847$	
Копінг спрямований на емоції	-0,033	$p = 0,731$	
Копінг уникнення	-0,098	$p = 0,310$	
Субшкала «Відволікання»	-0,059	$p = 0,545$	
Субшкала «Соціальне відволікання»	<b>0,201</b>	<b><math>p = 0,036</math></b>	

В контексті психологічних станів у працівників соціальної сфери *емоційне вигоряння* розглядається як втрата інтересу і позитивних почуттів до оточення, відчутті перенасиченості роботою, незадоволеності життям в цілому, *субшкала «соціальне відволікання»* проявляється втечі від стресової ситуації у сприятливе оточуюче середовище, в якому найкращі друзі, весела компанія, люди, яким довіряєш і до думки яких завжди прислуховуєшся допомагають забути про ситуацію, що викликала стрес. Дані результати говорять про те, що працівники соціальної сфери більш схильні до вибору типу копінг-поведінки соціальне відволікання коли в них виражено на високому рівні емоційне вигоряння та. І відповідно, чим менше у фахівців соціальної виражений показник емоційного вигоряння, який відображає міру задоволеності працівника собою як особистості та професіонала, тим менше вони схильні до вибору типу копінг-поведінки соціальне відволікання.

Також виявлено статистично значимий взаємозв'язок між показниками самооцінки емоційного стану і типом копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери (Додаток Б). Дослідження показало значиму позитивну кореляцію між показниками *рівня емоційного стану* і типом копінг поведінки *копінг орієнтований на вирішення завдання* ( $r = 0,223$  при  $p < 0,020$ ). Даний вид копінгу пов'язаний зі спробами людини зануритися в роботу, у різних важких, стресових ситуаціях передбачає зосередження на проблемі з метою пошуку оптимального шляху її вирішення, пригадування і можливих стилів реагування в аналогічних ситуаціях, негайне прийняття заходів для пошуку виходу із ситуації.

Дослідження показало значиму негативну кореляцію між показниками *рівня емоційного стану* і *субшкалою «соціальне відволікання»* ( $r = 0,375$  при  $p < 0,000$ ). Це передбачає прагнення вийти із ситуації, але й не передбачає самостійного вирішення проблеми. Тому людина, яка її використовує, також не зацікавлена в пошуку додаткової інформації. Дані результати говорять про те, що працівники соціальної сфери більш схильні до вибору типу копінг-поведінки соціальне відволікання коли в них виражено на поганий або погіршений емоційний стан, тобто на низькому рівні.

**Результати дослідження кореляційних зв'язків показників  
суб'єктивної оцінки емоційного стану із типами копінг-поведінки у  
працівників соціальної сфери**

Вимірювані показники	Рівень емоційного стану		
	<i>Показник кореляції Пірсона (r)</i>	<i>Рівень значимості (p)</i>	
Копінг орієнтований на вирішення завдання	<b>0,223</b>	<b>p = 0,020</b>	
Копінг спрямований на емоції	0,014	p = 0,883	
Копінг уникнення	0,038	p = 0,692	
Субшкала «Відволікання»	0,020	p = 0,840	
Субшкала «Соціальне відволікання»	<b>-0,375</b>	<b>p = 0,000</b>	

В ході здійснення емпіричного дослідження з вивчення було здійснено перевірку статистично значимих кореляційних зв'язків складових показників рівня самооцінки емоційного стану та типів індексу організаційної напруженості у фахівців соціальної сфери. Кореляційні оцінки зв'язку показали, що існує статистично значимий взаємозв'язок між загальним показником індексу організаційної напруженості та рівнем емоційного стану у респондентів (Додаток Г).

**Результати дослідження кореляційних зв'язків показників  
суб'єктивної оцінки емоційного стану із індексом організаційної  
напруженості у працівників соціальної сфери**

Вимірювані показники	Рівень емоційного стану		
	<i>Показник кореляції Пірсона (r)</i>	<i>Рівень значимості (p)</i>	
індекс організаційної напруженості	<b>0,345</b>	<b>p = 0,000</b>	
напруженість щодо соціально економічних умов	-0,126	p = 0,190	
напруженість щодо змін у порядку просування по службі та участі персоналу у управлінні організацією	-0,020	p = 0,838	
напруженість щодо організаційно психологічних умов	0,172	p = 0,074	
напруженість у взаємодії з персоналом по "вертикалі" і по "горизонталі"	<b>-0,288</b>	<b>p = 0,002</b>	

напруженість щодо робочого навантаження та рівня проінформованості	0,090	$p = 0,352$	
--	-------	-------------	--

В ході вивчення загального показника індексу психічної напруженості фахівців соціальної сфери було здійснено перевірку статистично значимих кореляційних зв'язків між показниками шкал рівня *психічної напруженості* та самооцінки емоційного стану у фахівців соціальної сфери. Кореляційні оцінки зв'язку показали, що існує статистично значимий взаємозв'язок між *загальним показником індексу психічної напруженості* та рівнем емоційного стану у респондентів (Додаток Г). Виявлено значиму позитивну кореляцію між показником загальний *індекс психічної напруженості* і показниками рівня емоційного стану ( $r = 0,345$  при  $p < 0,000$ ). Дані результати говорять про те, що високий рівень прояву емоційного стану (дорий емоційний стан) пов'язаний із збільшенням рівня прояву загального індексу організаційної напруженості у працівників соціальної сфери. Психологічна напруженість розцінюється як стан незадоволення соціальних суб'єктів рівнем забезпечення власних потреб та інтересів, що формується у ході соціальної взаємодії шляхом зіставлення очікувань із наявною реальністю та стає підґрунтям протестного потенціалу особистості.

Виявлено значиму негативну кореляцію між показником психічної напруженості *напруженість у взаємодії з персоналом по "вертикалі" і по "горизонталі"* і рівнем емоційного стану ( $r = -0,288$  при  $p < 0,002$ ). Дані результати вказують на те, що підвищення рівня емоційного стану (добрий стан) буде пов'язано із зниженням рівня психологічної напруженості у взаємодії з персоналом по "вертикалі" і по "горизонталі", а зниження рівня емоційного стану до поганого або погіршеного емоційного стану буде пов'язано із збільшенням

рівня психологічної напруженості, що стосується напруженості у взаємодії з персоналом по "вертикалі" і по "горизонталі". Загальний показник рівня психічної напруженості являє собою одну з форм цілісної психологічної реакції людини в екстремальних ситуаціях. Як і всякий стан, психічна напруженість є динамічний прояв всієї психології особистості в даний час або за певний часовий відрізок, особистісний динамічний феномен.

В ході вивчення емоційного вигоряння у фахівців соціальної сфери було здійснено перевірку статистично значимих кореляційних зв'язків між показниками рівня емоційного вигоряння, рівня емоційного стану та моделей поведінки в стресових ситуаціях у працівників соціальної сфери. Кореляційні оцінки зв'язку показали, що існує статистично значимий взаємозв'язок між загальним показником індексу психічної напруженості та рівнем емоційного стану у респондентів (Додаток Д). Виявлено значиму позитивну кореляцію між показником *емоційний стан* і модель поведінки в стресових ситуаціях *вступ в соціальний контакт* ( $r = 0,264$  при  $p < 0,005$ ), та значиму позитивну кореляцію між показником *емоційний стан* і модель поведінки в стресових ситуаціях *пошук соціальної підтримки* ( $r = 0,250$  при  $p < 0,009$ ).



**Результати дослідження кореляційних зв'язків показників рівня прояву емоційного вигорання, емоційного стану і моделей поведінки в стресових ситуаціях у працівників соціальної сфери**

		емоційний стан (рівень)	рівень емоційного вигорання
асертивні дії	Кореляція Пірсона	0,010	0,127
	знач. (двухстороннє)	0,918	0,187
вступ в соціальний контакт	Кореляція Пірсона	<b>0,264</b>	-0,118
	знач. (двухстороннє)	<b>0,005</b>	0,220
пошук соціальної підтримки	Кореляція Пірсона	<b>0,250</b>	-0,112
	знач. (двухстороннє)	<b>0,009</b>	0,247
обережні дії	Кореляція Пірсона	0,057	0,025
	знач. (двухстороннє)	0,553	0,795
імпульсивні дії	Кореляція Пірсона	0,043	0,080
	знач. (двухстороннє)	0,659	0,407
уникнення	Кореляція Пірсона	0,159	0,023
	знач. (двухстороннє)	0,099	0,812
асоціальні дії	Кореляція Пірсона	0,052	0,155
	знач. (двухстороннє)	0,593	0,108
непрямі дії	Кореляція Пірсона	0,025	0,104
	знач. (двухстороннє)	0,799	0,281
агресивні дії	Кореляція Пірсона	-0,048	0,162
	знач. (двухстороннє)	0,619	0,092

Дані результати говорять про те, що у фахівців соціальної сфери підвищення рівня емоційного стану (добрий емоційний стан) пов'язано із підвищенням рівня прояву певних моделей поведінки у стресових та кризових

ситуаціях, а саме пошук соціальної підтримки та вступ у соціальний контакт. Ці результати підтверджують попередні висновки щодо виявлення у працівників соціальної сфери тенденції до втечі від стресової ситуації у сприятливе оточуюче середовище, в якому найкращі друзі, весела компанія, люди, яким довіряєш і до думки яких завжди прислуховуєшся допомагають забути про ситуацію, що викликала стрес.

### **3.4. Результати дослідження відмінностей у стратегіях копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери**

Також було досліджено значимі відмінності між фахівцями з високим рівнем емоційного вигоряння та фахівцями з низьким рівнем емоційного вигоряння за вибором переважаючих типів копінг-поведінки.

В результаті вимірювання рівня прояву емоційного вигоряння у фахівців емоційної сфери було виявлено розподіл рівня прояву даного синдрому серед респондентів. Синдром емоційного вигоряння за методикою "Дослідження синдрому "вигорання" Дж. Грінберга дозволяє виміряти рівень прояву емоційного вигоряння у працівників соціальної сфери. Рівень прояву емоційного вигоряння вимірюється за встановленими показниками психометрики до методики: низький (0-7 балів), середній (8-14 балів), високий (15-20 балів). Виявлено, що серед досліджуваних фахівців соціальної сфери 46 виявили високий показник рівня емоційного вигоряння, 40,5 % мають середній показник, а 13,5 % проявляють низький рівень емоційного вигоряння.

Відповідно до психометрики методики та в результаті вимірювання рівня емоційного вигоряння у досліджуваних, всіх респондентів було поділено на дві групи:

- 1) фахівці соціальної сфери, які виявили високий рівень емоційного вигоряння (45%);
- 2) фахівці соціальної сфери, які виявили низький рівень емоційного вигоряння (55%).

Статистично порівняльна оцінка середніх значень показників копінг стратегій поведінки у фахівців з високим рівнем емоційного вигорання і фахівців з низьким рівнем емоційного вигорання показала статистично значимі відмінності за рівнем прояву *типу копінг поведінки уникнення* (Додаток З).

Таблиця 3.5

**Результати дослідження відмінностей між фахівцями з високим рівнем емоційного вигорання і фахівцями з низьким рівнем емоційного вигорання за типами копінг поведінки**

	<i>рівень емоційного вигорання</i>	<i>кількість</i>	<i>Середнє</i>	<i>Середьоквадратичне відхилення</i>	<i>Середньоквадратична помилка</i>
<b>копінг орієнтований на вирішення завдання</b>	високий рівень	49	15,92	7,889	1,127
	низький рівень	60	15,87	7,521	,971
<b>копінг спрямований на емоції</b>	високий рівень	49	42,04	8,246	1,178
	низький рівень	60	42,72	8,338	1,076
<b>копінг уникнення</b>	високий рівень	49	<b>39,39</b>	16,271	2,324
	низький рівень	60	<b>22,27</b>	7,839	1,012
<b>шкала відволікання</b>	високий рівень	49	30,61	5,283	,755
	низький рівень	60	29,75	6,681	,862
<b>шкала соціального відволікання</b>	високий рівень	49	13,73	6,566	,938
	низький рівень	60	10,72	6,045	,780

Встановлено, що у фахівців соціальної сфери з високим рівнем емоційного вигорання рівень прояву копінгу уникнення статистично вищий, ніж у фахівців з низьким рівнем емоційного вигорання ( $p < 0,000$ ). Прояв копінгу уникнення у

фахівців з високим рівнем емоційного вигорання відповідає високому рівню вираження здібностей, на відміну від фахівців з низьким рівнем емоційного вигорання, у яких показники прояву копінгу уникнення відповідають середньому рівню. Це дозволяє зробити висновок, що фахівці соціальної сфери з високим рівнем емоційного вигорання більше виявляють копінг стратегію поведінки уникнення в стресових і кризових ситуаціях, у порівнянні із іншими працівниками (табл. 3.5).

Було здійснено статистично порівняльна оцінка середніх значень показників моделі поведінки у стресових ситуаціях у фахівців з високим рівнем емоційного вигорання і фахівців з низьким рівнем емоційного вигорання. Дослідження показало статистично значимі відмінності між групою респондентів з високим рівнем емоційного вигорання і групою з низьким рівнем емоційного вигорання за показниками моделі поведінки в стресових ситуаціях (Додаток К).

Встановлено, що у фахівців соціальної сфери з низьким рівнем емоційного вигорання рівень прояву моделі поведінки у стресових ситуаціях *вступ в соціальний контакт* ( $p < 0,024$ ) та *пошук соціальної підтримки* ( $p < 0,025$ ) статистично вищий, ніж у фахівців з високим рівнем емоційного вигорання. Прояв моделі поведінки у стресових ситуаціях соціальний контакт та пошук соціальної підтримки у фахівців передбачає схильність до втечі від стресової ситуації у сприятливе оточуюче середовище, в якому найкращі друзі, весела компанія, люди, яким довіряєш і до думки яких завжди прислуховуєшся допомагають забути про ситуацію, що викликала стрес. Це дозволяє зробити висновок, що фахівці соціальної сфери з низьким рівнем емоційного вигорання більше виявляють зазначені моделі поведінки в стресових ситуаціях у порівнянні із іншими працівниками (табл. 3.6).

**Результати дослідження відмінностей між фахівцями з високим рівнем  
емоційного вигорання і фахівцями з низьким рівнем емоційного  
вигорання за типами моделей поведінки в стресових ситуаціях**

	<i>рівень емоційного вигорання</i>	<i>кількість</i>	<i>Середнє</i>	<i>Середьок- вадратичне відхилення</i>	<i>Середньокв адратична помилка</i>
асертивні дії	високий рівень	49	11,10	6,436	,919
	низький	60	10,38	7,293	,942
вступ в соціальний контакт	високий рівень	49	<b>15,92</b>	8,026	1,147
	низький	60	<b>19,52</b>	8,247	1,065
пошук соціальної підтримки	високий рівень	49	<b>14,20</b>	6,853	,979
	низький	60	<b>17,22</b>	6,936	,895
обережні дії	високий рівень	49	12,67	5,854	,836
	низький	60	13,17	6,421	,829
імпульсивні дії	високий рівень	49	13,10	7,194	1,028
	низький	60	12,82	7,512	,970
уникнення	високий рівень	49	14,08	6,698	,957
	низький	60	15,67	7,417	,957
непрямі дії	високий рівень	49	13,12	7,401	1,057
	низький	60	12,93	7,947	1,026
асоціальні дії	високий рівень	49	11,53	6,947	,992
	низький	60	10,83	9,507	1,227
агресивні дії	високий рівень	49	11,49	7,223	1,032
	низький	60	9,68	8,187	1,057

Було здійснено статистично-порівняльну оцінку середніх значень показників емоційного вигорання і емоційного стану у чоловіків і жінок серед вибірки досліджуваних. Дослідження показало статистично значимі відмінності між чоловіками і жінками за рівнем емоційного вигорання і емоційним станом (Додаток Л).

Встановлено, що у фахівців соціальної сфери чоловічої статі рівень прояву емоційного стану ( $p < 0,015$ ) статистично вищий, ніж у фахівців жіночої статі. Прояв високого рівня за показниками емоційного стану передбачає прояв шкал

“Спокійність-тривожність”, “Енергійність-втомленість”, “Піднесення-пригніченість”, “Впевненість у собі-безпорадність”, які відповідають змісту поняття емоційний стан. Емоційний стан - це невичерпна сила, яку ми можемо використовувати для досягнення особистих та професійних цілей. Це дозволяє зробити висновок, що чоловіки серед фахівців соціальної сфери виявляють рівень емоційного стану статистично вищий у порівнянні із жінками (табл. 3.7).

Таблиця 3.7

**Результати дослідження відмінностей між чоловіками і жінками за рівнем прояву емоційного стану**

	стать	N	Середнє	Середньо-квдратичне відхилення	Середньокв адратична похибка середнього
рівень емоційного вигорання	чоловіки	50	12,64	5,499	,778
	жінки	59	12,22	5,902	,768
емоційний стан (рівень)	чоловіки	50	<b>6,46</b>	2,451	,347
	жінки	59	5,39	2,085	,271

Варто зазначити, що порівняння середніх значень показників моделей поведінки в стресових ситуаціях між чоловіками і жінками не показали статистично значимих результатів. Тому можна констатувати, що відмінності між чоловіками і жінками за моделями поведінки в стресових ситуаціях не виявлено (Додаток М).

Було здійснено статистично порівняльна оцінка середніх значень показників типів копінг поведінки у чоловіків і жінок серед вибірки

досліджуваних. Дослідження показало статистично значимі відмінності між чоловіками і жінками за рівнем прояву типів копінг поведінки (Додаток Н).

Встановлено, що у фахівців соціальної сфери чоловічої статі рівень прояву копінгу орієнтованого на вирішення завдання ( $p < 0,05$ ) статистично вищий, ніж у фахівців жіночої статі серед вибірки (табл. 3.8). Прояв високого рівня копінгу орієнтованого на вирішення завдань передбачає попередній аналіз проблеми, фокусування на проблемі та пошук можливих способів її вирішення, прагнення краще розподіляти свій час, вибір особистих пріоритетів, звернення до власного досвіду вирішення аналогічних проблем, прагнення контролювати ситуацію, орієнтація на необхідність вирішення проблеми, практична реалізація своїх планів.

Таблиця 3.8

**Результати дослідження відмінностей між чоловіками і жінками за типами копінг поведінки**

	стать	N	Середнє	Середньо-кватратичне відхилення	Середньокватратична похибка середнього
копінг орієнтований на вирішення завдання	чоловіки	50	<b>17,44</b>	7,481	1,058
	жінки	59	14,58	7,612	,991
копінг спрямований на емоції	чоловіки	50	42,20	8,286	1,172
	жінки	59	42,59	8,315	1,083
копінг уникнення	чоловіки	50	28,54	14,952	2,115
	жінки	59	31,17	15,028	1,956
шкала відволікання	чоловіки	50	30,08	6,350	,898
	жінки	59	30,19	5,897	,768
шкала соціального відволікання	чоловіки	50	12,68	6,268	,886
	жінки	59	11,56	6,582	,857

Це дозволяє зробити висновок, що чоловіки серед фахівців соціальної сфери виявляють рівень прояву типу копінгу, орієнтований на вирішення завдань статистично вищий у порівнянні із жінками серед фахівців соціальної сфери.

Слід зазначити, що порівняння середніх значень показників моделей поведінки в стресових ситуаціях, показників типів копінг стратегій між фахівцями соціальної сфери із різним стажем роботи не показали статистично значимих результатів. Тому можна констатувати, що відмінності між фахівцями соціальної сфери, які мають різний стаж роботи за моделями поведінки в стресових ситуаціях та типами копінг стратегій поведінки не виявлено.

### **Рекомендації щодо профілактики та подолання емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери.**

Спираючись на дані результати, які було отримано в ході емпіричного дослідження вважаємо за доцільне розробити та запропонувати рекомендації щодо практичних інтервенцій, спрямованих на зниження емоційного навантаження та подолання стресових станів, орієнтованих сам на фахівців соціальної сфери діяльності.

Отримані результати засвідчили необхідність спеціальної психологічної роботи з фахівцями соціальної сфери, спрямованої на зниження у них показника емоційного вигорання, показника індексу психічної напруженості, підвищення показника емоційного стану та для забезпечення збільшення ефективності праці в цілому. Для профілактики зниження рівня емоційного вигорання та психічної напруженості фахівців доцільно організувати робочий процес.

1. Так, серед основних рекомендацій може бути *командна робота і спільні обговорення щоденних задач* між фахівцями, тобто організувати командний метод роботи, принципи командного методу роботи суттєво відрізняються від традиційних підходів, що існують сьогодні, і вимагають від учасників команди формування бригадного стилю мислення та взаємодії, тобто розподіляти ролі.



Доцільно рекомендувати фахівцям та керівникам організацій запровадити таку практику проведення планування, обговорення та реалізацію практичних задач.

Досвід, запозичений у західних колег, показує свою ефективність в тих організаціях, які вже почали використовувати його. Таким чином кожен фахівець буде почувати себе командним гравцем, зможе обмінюватись думками із членами команд та, відповідно, знаходити відповіді на запитання, котрі визивають у нього труднощі, тим самим підвищують рівень психологічної напруженості; створювати команди не більше п'яти або семи спеціалістів задля ефективної взаємодії та підтримувати колективний дух у фахівців, забезпечити та підтримувати психологічний комфорт в колективі, тобто організувати індивідуальні бесіди із кожним фахівцем один раз на два тижні для обговорювання особистих результатів фахівці та організувати сумісні, колективні робочі зустрічі із періодичністю один раз на тиждень задля обговорювання нових задач та способу їх реалізації.

2. Також для профілактики підвищення загального рівня самоорганізації рекомендовано *здійснювати наступні заходи, методи, вправи, техніки.*

1) Ефективно розподіляти робочий час та навантаження, тобто на початку робочого дня зробити розбір всіх завдань, розставити пріоритети, прорахувати скільки часу необхідно на кожне завдання, не приступати до іншого завдання, поки не дороблено розпочату.

2) Використовувати сучасні програми для розподілу задач та управління робочим часом, такі як діаграма Ганта, календар планування Trello, Tick tick, Google Keep, Microsoft To Do, Todoist, Omnifocus та інші.

3) Організувати робочі місця та місце відпочинку: рекомендовано кожні дев'яносто хвилин відходити від комп'ютера для того, щоб розосередитися і було простіше заново сконцентруватися на задачі.

4) Розробити систему нематеріальних заохочень: колективна ідея – ідея за якою будуть працювати фахівці, розробити навчальні програми для співробітників, створити систему заохочень за результатами досягнення

встановлених показників, тобто забезпечити та підтримувати психологічний комфорт в колективі.

3. З метою підвищення рівня саморганізації та нормалізації рівня емоційного стану у фахівців соціальної сфери рекомендовано провести з фахівцями соціальної сфери тренінг «Розвиток здібностей та командної роботи у фахівців соціальної сфери». Рекомендовані джерела для розробки тренінга (О. Бондарчук, І. Бондаревська, М. Васильєва, Л. Карамушка, О. Креденцер, О. Кришовська, М. Малигіна, Е. Сидоренко, О. Філь, Н. Чепелєва та ін.). До тренінгу варто включити такі активні методи та форми психологічної підготовки працівників, як: метод незакінчених речень, тобто подати приблизно від десяти до двадцяти речень, у яких будуть представлені рутинні задачі, так кожен член команди зможе дати певну відповідь шляхом вибору асоціативних варіантів; групові дискусії, «мозковий штурм», індивідуальні та групові (творчі та рефлексивні) завдання, аналіз робочих ситуацій, виконання проектів та ін.

### **Висновки до розділу III**

В третьому розділі дипломної роботи представлено аналіз і інтерпретацію результатів проведеного емпіричного дослідження характеру зв'язку емоційного вигоряння та вибору типів копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери, що наводить на наступні висновки.

Наведено результати вимірювання рівня прояву емоційного вигоряння та типів копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери. З'ясовано, що серед досліджуваних є люди різного віку від дев'ятнадцяти до п'ятдесяти двох років. Серед усіх опитаних фахівців соціальної сфери середній вік є тридцяти чотири та тридцять п'ять років. Виявлено, що серед досліджуваних фахівців соціальної сфери 46 виявили високий показник рівня емоційного вигоряння, 40,5 % мають середній показник, а 13,5 % проявляють низький рівень емоційного вигоряння.

Представлено результати дослідження специфіки взаємозв'язків емоційного вигорання і вибору типів копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери. В ході вивчення емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери було здійснено перевірку статистично значимих кореляційних зв'язків між показниками рівня емоційного вигорання, рівня емоційного стану та моделей поведінки в стресових ситуаціях у працівників соціальної сфери.

Встановлено, що у фахівців соціальної сфери з низьким рівнем емоційного вигорання рівень прояву моделі поведінки у стресових ситуаціях вступ в соціальний контакт та пошук соціальної підтримки статистично вищий, ніж у фахівців з низьким рівнем емоційного вигорання.

Виявлено значимі відмінності між чоловіками і жінками серед вибірки за за типами копінг поведінки та за показниками рівня емоційного стану.

Встановлено, що у чоловіків соціальної сфери діяльності рівень прояву емоційного стану та появу типу копінгу орієнтованого на вирішення завдань статистично вищий у порівнянні із жінками.

## ВИСНОВКИ

У магістерській дипломній роботі представлено теоретичне узагальнення і нове наукове вирішення проблеми, що полягає у вивченні характеру зв'язків емоційного вигоряння та типів копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери. Представлено можливості зниження рівня емоційного вигоряння у фахівців соціальної сфери, індексу психічної напруженості та підвищення рівня емоційного стану. Отримані результати дослідження дозволяють зробити наступні висновки.

1. Здійснено аналіз теоретико-методологічних засад вивчення емоційного вигоряння у працівників соціальної сфери. З'ясовано на підставі наукової інформації, що емоційне вигоряння розглянуте як системний полідетермінований симптомокомплекс, який, з одного боку, розглядається як стан, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію особистісних досягнень, а з іншої – як процес, який розвивається в ході здійснення професійної діяльності і проходить ряд фаз. Визначено, що дослідники емоційного вигоряння роблять акцент на необхідності вивчення цього феномену у якості комплексного явища.

2. Здійснено вивчення рівня прояву емоційного вигоряння, психологічного стресу та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери. Наведено результати вимірювання рівня прояву емоційного вигоряння та типів копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери. З'ясовано, що серед досліджуваних є люди різного віку від дев'ятнадцяти до п'ятдесяти двох років. Серед усіх опитаних фахівців соціальної сфери середній вік є тридцяти чотири та тридцять п'ять років. Виявлено, що серед досліджуваних фахівців соціальної сфери 46 виявили високий показник рівня емоційного вигоряння, 40,5 % мають середній показник, а 13,5 % проявляють низький рівень емоційного вигоряння.

3. Емпірично досліджено характер взаємозв'язку емоційного вигоряння та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери. Виявлено значиму

позитивну кореляцію між показниками рівня емоційного вигорання і типом копінг-поведінки шкала соціального відволікання. Дослідження показало значиму позитивну кореляцію між показниками рівня емоційного стану і типом копінг поведінки копінг орієнтований на вирішення завдання. Виявлено статистично значимий взаємозв'язок між загальним показником індексу психічної напруженості та рівнем емоційного стану у респондентів.

4. Проаналізовано відмінності копінгових стратегій у працівників соціальної сфери в залежності від рівня емоційного вигорання. Здійснено аналіз вивчення відмінностей копінгових стратегій у працівників соціальної сфери в залежності від рівня емоційного вигорання. Установлено, що фахівці соціальної сфери з високим рівнем емоційного вигорання більше виявляють копінг стратегію поведінки уникнення в стресових і кризових ситуаціях, у порівнянні із іншими працівниками. Встановлено, що у фахівців соціальної сфери з низьким рівнем емоційного вигорання рівень прояву моделі поведінки у стресових ситуаціях вступ в соціальний контакт та пошук соціальної підтримки статистично вищий, ніж у фахівців з низьким рівнем емоційного вигорання. Здійснено аналіз вивчення відмінностей копінгових стратегій у працівників соціальної сфери в залежності від їх статі. Виявлено значимі відмінності між чоловіками і жінками серед вибірки за за типами копінг поведінки та за показниками рівня емоційного стану. Встановлено, що у чоловіків соціальної сфери діяльності рівень прояву емоційного стану та появу типу копінгу орієнтованого на вирішення завдань статистично вищий у порівнянні із жінками.

5. Сформульовано методичні рекомендації щодо профілактики виникнення емоційного вигорання у працівників соціальної сфери. Для профілактики зростання ризику емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери рекомендується застосовувати певні заходи. Ефективно розподіляти робочий час та навантаження; використовувати сучасні програми для розподілу задач та управління робочим часом, такі як діаграма Ганта, календар планування Trello, Tick tick, та інші; організувати робочі місця та місце відпочинку; рекомендовано працювати в команді; створювати команди не більше п'яти або семи фахівців,

розробити систему нематеріальних заохочень; розробити та провести тренінг та включити у нього представлені інтерактивні методи та форми психологічної підготовки працівників.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрумова А. Г. (1985) Аналіз станів психологічної кризи і їх динаміка. *Психологічний журнал*. № 6. – С. 107-115.
2. Барабанова М. В. (2010) Вивчення психологічного змісту синдрому «емоційного вигорання». *Вісник МГУ*. – сер. 14, Психологія. №1. С. 54-58.
3. Баклицька, О. П. (2015) *Психодіагностика. Психологічний практикум* [Текст] : навч. посібн.. Львів : СПОЛОМ, 464 с.
4. Бернацька О. (2010) Професійне вигорання психологів. *Психолог*. № 38. – С. 22-25.
5. Булатевич Н. М. (2005) Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників. *Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка*. Серія Соціологія. Психологія. Педагогіка. Вип. 22-23. С. 47-50.
6. Гінгіна О.Д. (2012) Профілактика та подолання синдрому «професійного вигорання». Семінар-тренінг для педагогічних працівників. ЗОШ І-ІІІ ступеня с. Новий Двір. 30 с.
7. Дроздова А.Р. (2013) Психологічні чинники прояву синдрому «емоційного вигорання» у представників різних типів професій і безробітних: *Автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.01*. Харків. 20 с.
8. Дзюба К. (2013) Профілактика професійного вигорання. *Психолог*. – № 8. С. 24-25.
9. Дослідження синдрому «професійного вигорання» у вчителів. Л.М. Карамушка, Т.В. Зайчикові, О.С. Ковальчук, Г.Л. Федосова, О.Ф. Філатова, О.А Філь К.: Міленіум. 2004. – 24 с.
10. Емоційне вигорання педагогів. Методичні рекомендації. Укладачі: творча група практичних психологів: Коняхіна А.В., Гаврик І.Л, Гриценко Н.В., Гутенко Д.М., Коропченко Н.М., Обравит О.М., Полякова В.С., Сухомлин Л.Г., Усик Ю.С., Чорний О.І. Суми: методичний кабінет відділу освіти Сумської районної державної адміністрації, 2016. 60 с.

11. Жогно Ю.П. (2008) Вплив емоційного вигорання на професійну компетентність учителя. *Наука і освіта*. № 8-9. С. 53-57.
12. Жогно Ю.П. (2009) *Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів*. Одеса. С. 8.
13. Калошин В.Ф. (2004) Як долати стрес у педагогічній діяльності. *Практична психологія та соціальна робота*. № 9. С. 60-66.
14. Карпенко О.Г. (2004) *Професійне становлення соціального працівника*. Київ: ДЦССМ. С. 164.
15. Карпенко О.Г. (2004) *Професійне становлення соціального працівника*. К.: ДЦССМ. 164 с.
16. Карчевська О. (2013) Вплив емоцій на фізичний стан здоров'я. *Психолог*. № 6. С. 12-13.
17. Качур О. (2010) Профілактика професійного вигорання в закладах освіти. *Психолог*. № 40. С. 3-7
18. Кокур О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Копаниця О.В., Малхазов О.Р. (2011) *Збірник методик для діагностики психологічної готовності військовослужбовців військової служби за контрактом до діяльності у складі миротворчих підрозділів*. К.: НДЦ ГП ЗСУ. – 281 с.
19. Матвієнко О. (2019) *Культура здоров'я та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання* [Електронний ресурс] <http://www.personal.in.ua/>
20. *Методики дослідження психічного здоров'я та благополуччя персоналу організацій. психологічний практикум*. Л. М. Карамушка, О. В. Креденцер, К. В. Терещенко, В. І. Лагодзінська, В. М. Івкін, О. С. Ковальчук (2023). за ред. Л. М. Карамушки. Київ : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 76 с.
21. Мірошниченко О. (2013) *Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах*. вид-во ЖДУ ім. І.Франка,.,Уклад.: Н.Ю.Новоселецький. Рівне 356 с.



22. Піговська С. (2011) Профілактика синдрому професійного вигорання. *Психолог.* № 14-15. С. 49-54.
23. Підгурська В. П. (2014) Управлінська діяльність керівника з попередження синдрому «професійного вигорання» у суб'єктів навчально-виховного процесу». *Зб. наук. праць за матеріалами міжрегіональної наук.-практ. конференції «Ресурсний підхід в управлінні навчальними закладами»*. Житомир: ЖДУ ім. І. Франка. С. 25- 31.
24. *Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери* (2008) За заг. ред. к. мед. н. М. Л. Авраменка. Лютіж : Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів 53 с.
25. Психологічні особливості синдрому «професійного вигорання» у працівників освітніх оранізацій. Синдром «професійного вигорання» як результат хронічного професійного стресу в педагогічних працівників— <http://ua.convdocs.org/docs/index-13078.html>
26. Романова Е.С., Горохова М.Ю. (2004) Особистість і емоційне вигорання. *Вісник практичної психології освіти.* № 1.
27. Саламатіна Є. (2013) Профілактика професійного вигорання. *Психолог.* № 8. С. 26-28.
28. Сапун І. (2013) Психологічне здоров'я в умовах школи: психопрофілактика емоційного «вигорання» заняття з елементами тренінгу. *Психолог.* № 6. С. 6-11. 64.
29. *Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти.* (2006) За ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової К. 365 с.
30. Стапанишин Б.І. (1999) *Професійне спрямування навчально-виховного процесу педагогічного вузу.* Рівне. 112 с.
31. Юрків Я. (2020) Професійна підготовка соціального педагога. *Соціальна педагогіка: теорія та практика.* № 2. С. 76-82.
32. Яценко Т.С. (2016) *Психологічні основи групової психокорекції.* К.: Либідь. 264 с.

33. Ярема Р.Т. (2012) Психотехнологія роботи з кадровим резервом на заміщення керівних посад в огранах виконавчої влади. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. С. 2.
34. Burisch M. In search of a theory: some ruminations on the nature and etiology of burnout. Professional burnout: recent developments in theory and research. ed. by W.B. Schaufeli, C. Maslach T. Marek. Washington: Taylor and Francis, 1993. С. 75-93.
35. Burnout или выгорание, 2017. URL: <https://habr.com/ru/post/340496/>.
36. Cartwright S., Cooper C.L. Managing workplace stress. 1997. № 1. С. 7.
37. Cherniss C. Beyond burnout. New York: Routledge, 1995.
38. Cherniss C. Staff burnout. Job Stress in The Human Services. Beverly Hills. 1989.
39. Chilton M., Hardgrave B., Armstrong D. Performance and strain levels of IT workers engaged in rapidly changing environments: a person-job fit perspective, Database for Advances in Information Systems. 2010. № 1 (1). С. 8–35.
40. Colligan T.W., Higgins E.M. Workplace stress: Etiology and consequences. Journal of Workplace Behavioral Health. 2006. № 21 (2). С. 89-97.
41. De Bruin G.P., Taylor N. Development of the sources of work stress inventory. South African Journal of Psychology. (2005). №35 (4). С. 748-765
42. Farber B.A. Treatment strategies for different types of teacher burnout. Psychotherapy in Practice. 2000. С. 675-689.
43. Firth J. Personal meanings of occupational stress: Cases from the clinic. Journal of Occupational Psychology. 1985. №58. С. 139-148.
44. Fischer H.J. A psychoanalytic view on burnout. Stress and burnout in the human service professions. In B. A. Farber (Ed.). New York: Pergamon Press. 1983. С. 40-46.
45. Freudenberger H.J. Counseling and dynamics: Treating the end-stage person. Job stress and burnout. In W. S. Paine (Ed.). Beverly Hills: Sage. 1982. С. 173-186.

46. Freudenberger H.J. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974. № 30. C. 159-165.
47. Friedman I.A. High- and low-burnout schools: School culture aspects of teacher. *Journal of Educational Research*. 1991. № 84. C. 325-333.
48. Glikauf-Hughes Ch. Non-borderline patients with mothers who manifest borderline pathology. *British Journal of Psychotherapy*. 1998. №14(3). C. 294-302.
49. Greenberg J. Stress fairness to fare no stress: Managing workplace stress by promoting organizational justice. *Organizational Dynamics*. 2004. №33 (4). C. 352-365.
50. Hallsten L. Burning out: A framework. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. In W. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (Eds.). Washington: Taylor & Francis. 1993. C. 95-114.
51. Hochschild A.R. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: Univ. of California Press. 2003.
52. Karasek R.A. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign *Administrative Science Quarterly*. 1979. C. 285-308.
53. La Torre G., Esposito A., Sciarra I., Chiappetta M. Definition, symptoms and risk of techno-stress: A systematic review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*. 2019. №92 (1). C. 13-35.
54. LeRouge C., Nelson A., Blanton J.E. The impact of role stress fit and self-esteem on the job attitudes of IT professionals, *Information and Management*. 2006. №43 (8). C. 928–938.
55. Maslach C. Leiter M.P. Take this job and...love it! 1999. №.32 (5). C. 50.
56. McAllister N. Developer burnout: Time to end the «disposable geek» mentality, 2010. URL: <https://www.infoworld.com/article/2625739/it-management/developer-burnout-timeto-end-the-disposable-geek-mentality.html>
57. McKnight D.H., Phillips B., Hardgrave B.C. Which reduces IT turnover intention the most: workplace characteristics or job characteristics? *Information and Management*. 2009. №6 (3). C. 167–174.

58. Mellblom E. The connection between burnout and personality types in software developers. URL: [https://www.researchgate.net/publication/333993642\\_The\\_Connection\\_Between\\_Burnout\\_and\\_Personality\\_Types\\_in\\_Software\\_Developers](https://www.researchgate.net/publication/333993642_The_Connection_Between_Burnout_and_Personality_Types_in_Software_Developers).
59. Montero-Marín J., Zubiaga F., Cereceda M., Piva Demarzo M.M., Trenc P., García-Campayo J. Burnout Subtypes and Absence of Self-Compassion in Primary Healthcare Professionals: A Cross-Sectional Study. *PLoS One*. 2016. №11(6).
60. Moore J.E. One road to turnover: an examination of work exhaustion in technology professionals, *MIS Quarterly*. 2000. №4 (1). C. 141–168.
61. Mourmant G., Gallivan M., Kalika M. Another road to IT turnover: the entrepreneurial path, *European Journal of Information Systems*. 2009. № 8 (5). C. 498–521
62. Pines A.M. Teacher burnout: A psychodynamic existential perspective. *Teachers & Teaching: Theory & Practice*. 2002. №8 (2). C. 121-140.
63. Schaufeli W. B., Enzmann, D., & Girault, N. Measurement of burnout: A review. *Burnout: Resent Developments in Theory and Research*. ed. by W.B. Schaufeli, C Maslach, T. Marek. Washington, D.C.: Taylor & Francis, 1993. C. 199-215.
64. Sidorov, P.I. (2007). Sindrom emotsionalnogo vygoraniya (lektsiya) [Syndrome of emotional burnout (lecture)]. *Mezhdunar. nevr. zhur. – International Neurological Journal*, 1 (11), 129-140.
65. Shoaib S., Mujtaba B.G., Awan H.M. Overload stress perceptions of public sector employees in Pakistan: A study of gender, age, and education in south asia *Public Organization Review*. 2019. №19 (3). C. 311-324
66. Smollan R.K. Causes of stress before, during and after organizational change: A qualitative study. *Journal of Organizational Change Management*. 2015. №28 (2). C. 301-314
67. Vanheule S., Lievrouw A., Verhaeghe P. Burnout and intersubjectivity: A psychoanalytical study from a Lacanian perspective. *Human Relations*. 2003. №56. C. 321-339.

68. Vanheule S., Verhaeghe P. Powerlessness and impossibility in special education: A qualitative study on professional burnout from a Lacanian perspective. *Human Relations*. 2004. №57. C. 497-519.
69. Vanheule S., Verhaeghe P. Professional Burnout in the Mirror. *Journal of Psychoanalytic Psychology*. 2005. №22(2). C. 285-305.
70. Wilmar B. Schaufeli, Dirk Van Dierendonck & Karin Van Gorp. Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model. *Work & Stress*. 1996. №10(3). C. 225-237.

## ДОДАТКИ

### Додаток А.1

#### Методика самооцінки емоційного стану Уессмана-Рікса

Методика самооцінки емоційного стану була розроблена американськими психологами А. Уессманом і Д. Ріксом. Вона є досить простим опитувальником для самооцінки емоційних станів (наводиться її скорочений варіант). Вимірювання в цій методиці проводиться за десятибальною системою.

Інструкція: “Виберіть у кожному із запропонованих наборів тверджень те, яке найточніше відображає Ваш стан зараз. Номер твердження, вибраного кожного набору, обведіть кружечком у відповідному рядку реєстраційного бланку”.

Список тверджень за всіма шкалами

„Спокійність – тривожність”

10. Цілковита спокійність. Непохитно впевнений у собі.
9. Виключно холоднокривий, на рідкість впевнений і не хвилююся.
8. Відчуття повного благополуччя. Впевнений і відчуваю себе невимушено.
7. В цілому впевнений і вільний від стурбованості.
6. Ніщо особливо мене не турбує. Почуваю себе більш-менш невимушено.
5. Дещо занепокоєний, відчуваю себе скуто, трохи стривожений.
4. Переживаю деяку занепокоєність, страх, неспокій або невизначеність. Знервований, хвилююся, роздратований.
3. Значна непевненість. Вельми травмований невизначеністю. Відчуваю страхи.

2. Величезна тривожність, занепокоєність. Знищений страхом.

1. Повністю збожеволів від страху. Втратив розум. Наляканий труднощами, які не розв'язати.

“Спокійність – тривожність” “Енергійність – втомленість”

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

“Піднесення – пригніченість”

“Впевненість у собі – безпорадність”

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

„Енергійність – втомленість”

10. Поривання, що не знає перешкод. Життєва сила виплескується через край.

9. Життєздатність, величезна енергія, що б'є через край, сильне прагнення до діяльності.

8. Багато енергії, сильна потреба у дії.

7. Почуваю себе свіжим, у запасі значна енергія.

6. Почуваю себе досить свіжим, у міру бадьорий.

5. Злегка втомився. Лінощі. Енергії не вистачає.

4. Доволі стомлений. У запасі не дуже багато енергії.

3. Велика стомленість. Млявий. Мізерні ресурси енергії.

2. Жахливо стомлений. Майже виснажений і практично не здатний до дії. Майже не залишилося запасів енергії.

1. Абсолютно видихався. Нездатний навіть до самого незначного зусилля.

„Піднесення – пригніченість”

10. Сильний підйом, запальні веселоці.

9. Збуджений, у піднесеному стані. Сприймає все із захватом.

8. Збуджений, у доброму настрої.

7. Почуваю себе дуже добре. Життєрадісний.

6. Почуваю себе доволі добре, “в порядку”.

5. Почуваю себе трохи пригніченим, “так собі”.

4. Настрій пригнічений і дещо сумний.
3. Пригноблений і почуваю себе дуже пригніченим. Настрій безумовно сумний.
2. Дуже пригнічений. Почуваю себе просто жахливо.
1. Крайня депресія і зневір'я. Пригнічений. Усе чорно й сіро.  
„Впевненість у собі – безпорадність”
10. Для мене немає нічого неможливого. Зможу зробити все, що захочу.
9. Відчуваю велику впевненість у собі. Впевнений у своїх звершеннях.
8. Дуже впевнений у своїх здібностях.
7. Відчуваю, що моїх здібностей достатньо й мої перспективи хороші.
6. Почуваю себе доволі компетентним.
5. Відчуваю, що мої вміння й здібності дещо обмежені.
4. Почуваю себе доволі нездібним.
3. Пригнічений своєю слабкістю й нестатком здібностей.
2. Почуваю себе жалюгідним і нещасним. Втомився від своєї некомпетентності.
1. Давить почуття слабкості й марності зусиль. У мене нічого не виходить.

#### *Обробка результатів*

Спочатку визначаються показники за кожною зі шкал “Спокійність-тривожність”, “Енергійність-втомленість”, “Піднесення-пригніченість”, “Впевненість у собі-безпорадність”, які відповідають обраному респондентом номеру твердження. Далі обчислюють інтегральний показник емоційного стану респондента за формулою:

$$EC = (I1 + I2 + I3 + I4) / 4,$$

де EC – інтегральний показник емоційного стану;

I1, I2, I3 та I4 – індивідуальні показники за відповідними шкалами.

#### *Інтерпретація результатів*

EC може змінюватися від 1 до 10.

Якщо він знаходиться в межах:



8-10 балів, то його можна інтерпретувати як дуже добрий;

6-7 балів – як добрий;

4-5 балів – як погіршений;

1-3 бали – як поганий і дуже поганий.

**«Моделі поведінки у стресових ситуаціях» (SACS) С. Хобфолл**

Методика призначена для діагностики стратегій подолання стресових ситуацій.

Інструкція обстежуваному: «Вам пропонується 54 твердження, які характеризують поведінку особистості в напружених стресових ситуаціях. Оцініть, будь-ласка, як Ви звичайно поступаєте в таких випадках. Виберіть відповідь, яка найбільше відповідає вашим діям і поставте цифру від 1 до 5, згідно з такою градацією: 1 – ні, це зовсім не так; 2 – скорше ні, ніж так; 3 – важко сказати; 4 – скорше так, ніж ні; 5 – так, абсолютно вірно.

Опрацювання отриманих даних проводиться за допомогою спеціального ключа (табл.1)

Запитальник:

1. Ви не здаєтеся у будь-яких складних ситуаціях.
2. Об'єднуєтеся з іншими людьми, щоб разом вирішити ситуацію.
3. Радитесь з друзями, або близькими про те, що б вони зробили, опинившись у Вашому становищі.
4. Ви завжди дуже ретельно зважуєте можливі варіанти рішень (краще бути обережним, ніж піддавати себе ризику).
5. Ви покладаєтеся на свою інтуїцію.
6. Як правило, Ви відкладаєте вирішення проблеми сподіваючись, що вона вирішиться сама.
7. Намагаєтеся тримати все під контролем, хоча і не показуєте цього іншим.
8. Ви вважаєте, що іноді необхідно діяти настільки швидко і рішуче, щоб застати інших зненацька.
9. Вирішуючи неприємні проблеми, виходите з себе і можете «наламати чимало дров».

10. Коли хто-небудь з близьких поступає з Вами несправедливо, ви намагаєтеся вести себе так, щоб вони не відчували, що ви засмучені, або ображені.

11. Намагаєтесь допомогти іншим при вирішенні спільних проблем.

12. Не соромитесь, при необхідності, звертатися до інших людей за допомогою або підтримкою.

13. Без необхідності не «викладаєтесь» повністю, вважаючи за краще економити свої сили.

14. Ви часто дивуєтесь, що найбільш правильним являється те рішення, яке першим прийшло в голову.

15. Інколи Вам краще зайнятися чим завгодно, лише б забути про неприємний справу, яку потрібно вирішити.

16. Для досягнення своїх цілей Вам часто доводиться «підігравати» іншим, або підлаштовуватися під інших людей («кривити душею»).

17. У деяких ситуаціях Ви ставите свої особисті інтереси понад усе, навіть якщо це піде на шкоду іншим.

18. Як правило, перешкоди при вирішенні проблем, або досягненні бажаного, сильно виводять Вас із себе, можна сказати, що вони просто дратують Вас.

19. Ви вважаєте, що в складній ситуації краще діяти самому, ніж чекати коли її будуть вирішувати інші люди.

20. Перебуваючи у важкій ситуації, Ви розмірковуєте, як би вчинили у цьому випадку інші.

21. У важкі хвилини для Вас дуже важлива емоційна підтримка близьких людей.

22. Вважаєте, що у всіх випадках краще «сім і більше разів відміряти, перш ніж відрізати».

23. Ви часто програєте через те, що не покладаєтесь на свої передчуття.

24. Ви не витрачаєте свою енергію на вирішення того, що, можливо, само по собі розв'яжеться.

25. Дозволяєте іншим людям думати, що вони можуть вплинути на Вас, але насправді Ви «міцний горішок» і нікому не вдасться маніпулювати Вами.
26. Вважаєте, що корисно демонструвати свою владу для зміцнення власного авторитету.
27. Вас можна назвати запальною людиною.
28. Вам буває досить важко відповісти відмовою на чиїсь вимоги, або прохання.
29. Ви вважаєте, що в критичних ситуаціях краще діяти спільно з іншими.
30. На душі може стати легше, якщо поділитися з іншими своїм переживаннями.
31. Нічого не приймаєте на віру, так як вважаєте, що в будь-якій ситуації можуть бути «підводні камені».
32. Ваша інтуїція Вас ніколи не підводила.
33. У конфліктній ситуації переконуєте себе та інших, що проблема «не варта і виїденого яйця».
34. Іноді Вам доводиться трохи маніпулювати людьми (вирішувати свої проблеми, незважаючи на інтереси інших).
35. Буває дуже вигідно поставити іншу людину в незручне та залежне становище.
36. Ви вважаєте, що краще рішуче і швидко дати відсіч тим, хто не згоден з Вашою думкою, ніж «тягнути kota за хвіст».
37. Ви легко і спокійно можете захистити себе від несправедливих дій з боку інших, у разі необхідності сказати «ні» в ситуації емоційного тиску.
38. Ви вважаєте, що спілкування з іншими людьми збагатить Ваш життєвий досвід.
39. Підтримка інших людей дуже допомагає Вам у важких ситуаціях.
40. У складних ситуаціях Ви довго готуетесь та волієте спочатку заспокоїтися, а потім вже діяти.
41. У складних ситуаціях краще керуватися першим імпульсом, ніж довго зважувати можливі варіанти.

42. По можливості уникаєте рішучих дій, що вимагають великої напруги і відповідальності за наслідки.

43. Для досягнення своїх заповітних цілей не гріх і трохи злукавити.

44. Шукаєте слабкості інших людей і використовуєте їх з вигодою для себе.

45. Грубість і дурість інших людей часто викликають у Вас лють (виводять Вас із себе).

46. Ви відчуваєте незручність, коли Вас хвалять, або говорять компліменти.

47. Вважаєте, що спільні зусилля принесуть більше користі в будь-яких ситуаціях (при вирішенні будь-яких завдань).

48. Ви впевнені, що у важких ситуаціях Ви завжди знайдете розуміння і співчуття з боку близьких людей.

49. Ви вважаєте, що у всіх випадках потрібно сповідувати принцип «Тихіше їдеш, далі будеш».

50. Дія під впливом першого пориву завжди гірше, ніж із тверезого розрахунку.

51. У конфліктних ситуаціях волієте знайти якісь важливі, або невідкладні, справи, дозволяючи іншим зайнятися вирішенням проблеми, або сподіваючись, що час все розставить на свої місця.

52. Ви вважаєте, що хитрістю можна досягнути часом більшого, ніж діючи напряму.

53. Мета виправдовує засіб.

54. У значимих і конфліктних ситуаціях Ви буваєте агресивним.

### *Ключ*

Субшкала	Номери тверджень
Асертивні дії	1,10,19,28*,37,46*
Вступ в соціальний контакт	2,11,20,29,38,47
Пошук соціальної підтримки	3,12,21,30,39,48
Обережні дії	4,13,22,31,40,49

Імпульсивні дії	5,14,23,32,41,50*
Уникнення	6,15,24,33,42,51
Непрямі дії	7,16,25,34,43,52
Асоціальні дії	8,17,26,35,44,53
Агресивні дії	9,18,27,36,45,54

*Примітка: \*Підрховується в зворотньому порядку*

**Методика «індекс організаційної напруженості (на прикладі  
освітніх організацій)» (р. Л. Кан та ін.)  
(модифікація Л. М. Карамушки, К. В. Терещенко)**

(Карамушка, Л. М., & Терещенко, К. В. (2018). Модифікація та адаптація методики «Індекс організаційної напруженості (на прикладі освітніх організацій)» Організаційна психологія. Економічна психологія, 4(15). С. 48–59. DOI: <https://doi.org/10.31108/2.2018.4.15.6>)

Загальна характеристика методики:

Індекс напруженості в організації складається з 30 тверджень, які описують вияви організаційної напруженості. Респондентів просять оцінити, як часто їх турбує кожний вияв напруженості, за 5-бальною шкалою.

Інструкція для учасників опитування:

Поставте позначку напроти кожного пункту, обираючи одну з п'яти відповідей: ніколи, рідко, іноді, часто, завжди.

Текст опитувальника: ніколи рідко іноді часто завжди

1. Ви відчуваєте, що у вас недостатньо повноважень для виконання своїх робочих обов'язків
2. Ви не розумієте обсяг роботи та власні робочі обов'язки
3. Ви не знаєте, які існують для вас можливості для зростання та просування по службі
4. Ви відчуваєте занадто велике робоче навантаження, з яким не можете впоратися протягом звичайного робочого дня
5. Ви відчуваєте, що не можете задовольнити конфліктуючі вимоги різних людей, що займають вищу посаду
6. Ви відчуваєте, що недостатньо кваліфіковані, щоб впоратися з роботою
7. Ви не знаєте того, що ваш начальник думає про вас, як він оцінює вашу діяльність

8. Ви констатуєте, що не можете отримати інформацію, необхідну для роботи

9. Ви відчуваєте, що вас можуть не любити і не приймати люди, з якими працюєте

10. Ви відчуваєте, що не здатні вплинути на рішення та дії вашого безпосереднього керівника щодо вас

11. Ви не знаєте, що очікують від вас люди, з якими працюєте

12. Ви маєте відчуття, що завеликий обсяг роботи, яку ви виконуєте, може впливати на її якість

13. Ви відчуваєте, що на роботі маєте виконувати речі, що суперечать вашим переконанням

14. Ви відчуваєте, що ваша робота заважає вашому сімейному життю

15. Ви відчуваєте, що ваша робота пов'язана з постійним введенням необґрунтованих та непідготовлених реформ

16. Ви відчуваєте, що ваша робота вимагає введення інноваційних змін (нових напрямків роботи, нових технологій, методів роботи та ін.), однак у вашій організації не створюються необхідні для цього умови

17. Ви відчуваєте, що ваша робота потребує поліпшення професійного здоров'я (створення умов для відпочинку, профілактики та подолання професійного стресу, синдрому професійного вигорання тощо)

18. Ви відчуваєте, що робота, яку ви виконуєте, потребує значно вищої заробітної плати

19. Ви відчуваєте, що потребуєте поліпшення житлових умов

20. Ви відчуваєте необхідність зміни порядку атестації працівників та присвоєння вищої категорії

21. Ви відчуваєте, що у вашій організації існує невідповідність між вимогами щодо підвищення кваліфікації працівників (проходження стажування в інших організаціях, участь в дистанційних курсах навчання, в міжнародних семінарах, конференціях тощо) та наявними умовами для її здійснення



22. Ви відчуваєте протиріччя між вашою потребою в управлінні освітньою організацією (визначення політики освітньої організації, введення інноваційних напрямків діяльності тощо) та реальною вашою участю в цьому процесі

23. Ви відчуваєте протест проти авторитаризму керівників вашої організації

24. Ви відчуваєте, що умови вашої роботи (забезпечення канцтоварами, комп'ютерною технікою, періодичними виданнями, книгами та ін.) не відповідають інноваційним вимогам, які висуваються до вашої роботи

25. Ви відчуваєте, що скорочення працівників у вашій організації не дає можливість успішно реалізувати освітні реформи та негативно позначається на ефективності роботи

26. Ви відчуваєте, що профспілковий комітет вашої організації не сприяє захисту ваших професійних інтересів і не створює достатньо умов для вашого соціального забезпечення

27. Ви відчуваєте, що напруженість на роботі не дає вам розвиватися в інших сферах вашого життя (турбота про ваше здоров'я, хобі, подорожі тощо)

28. Ви відчуваєте, що поєднання основної роботи з роботою за сумісництвом (в одній або в кількох організаціях) обумовлює високий рівень вашої професійної напруженості і негативно позначається на інших сферах вашого життя

29. Ви відчуваєте, що у вашій організації присутнє явище мобінгу (психологічного терору, агресивної поведінки окремих працівників до інших працівників тощо)

30. Ви відчуваєте, що у вашій організації не достатньо умов для професійної мобільності працівників, оскільки діяльність працівників жорстко підпорядкована певним правилам і нормам.

*Обробка та інтерпретація результатів:*

Оцінки від 1 до 5 балів приписуються відповідям від «ніколи» до «завжди». Підраховується сумарний індекс організаційної напруженості за всіма

пунктами, після чого цей показник ділиться на кількість пунктів (усереднений показник індексу організаційної напруженості). Також підраховуються сумарні показники за шкалами організаційної напруженості, після чого вони діляться на кількість пунктів у кожній окремій шкалі, що дозволяє отримати усереднені показники за шкалами організаційної напруженості.

*Ключ до шкал:*

1. Напруженість щодо робочого навантаження та рівня інформованості персоналу – 1; 2; 3; 4; 6; 8; 12.

2. Напруженість персоналу у взаємодії по «вертикалі» та по «горизонталі» – 5; 7; 9; 10; 11; 13; 29.

3. Напруженість щодо організаційно-психологічних умов роботи в організації – 14; 15; 23; 24; 26; 27; 28; 30.

4. Напруженість щодо змін у порядку просування по службі та участі персоналу в управлінні організацією – 16; 20; 21; 22; 25.

5. Напруженість щодо соціально-економічних та побутових умов – 17; 18; 19.

Нормативні показники за індексом та шкалами організаційної напруженості наведено в таблиці нижче.

Нормативні показники організаційної напруженості

Шкали та індекс організаційної напруженості

Норми

Низький рівень

Середній рівень

Високий рівень

«Напруженість щодо робочого навантаження та рівня інформованості персоналу»

1,0–1,7 1,8–2,4 2,5–5,0

«Напруженість у взаємодії персоналу по «вертикалі» та по «горизонталі»

1,0–1,9 2,0–2,5 2,6–5,0

«Напруженість щодо організаційно психологічних умов роботи в організації»

1,0–1,9 2,0–2,7 2,8–5,0

«Напруженість щодо змін у порядку просування по службі та участі персоналу в управлінні організацією»

1,0–1,8 1,9–2,6 2,7–5,0

«Напруженість щодо соціально-економічних та побутових умов»

1,0–3,1 3,2–4,1 4,2–5,0

Індекс організаційної напруженості 1,0–2,0 2,1–2,6 2,7–5,0

Методика дозволяє визначити рівень (низький, середній або високий) організаційної напруженості в цілому та за окремими шкалами.

**Методика дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях (the coping inventory for stressful situations (CISS))**

**(Н. Ендлер, Дж. Паркер)**

(Endler, N. S., & Parker, J. D. (1990). Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), 844–854. DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.58.5.844>)

Загальна характеристика методики:

Методика містить 48 питань та дає можливість дослідити такі копінг-стратегії, які є важливими для подолання стресу 1) «Орієнтація на вирішення завдання» (стратегія, застосовуючи яку, людина прагне використовувати особистісні ресурси для пошуку можливих способів ефективного розв'язання проблеми); 2) «Соціальне відволікання» (стратегія, використовуючи яку, людина для ефективного розв'язання проблеми звертається за допомогою і підтримкою

до оточуючого її середовища: сім'ї, друзів, колег); 3) «Спрямованість на емоції» (стратегія, яка пов'язана з виникненням негативних емоцій, які стосуються ситуації, та зосередженість на таких емоціях); 4) «Уникнення» (стратегія, застосовуючи яку, людина прагне уникнути контакту з навколишнім світом, витісняє необхідність розв'язання проблеми); 5) Відволікання» (стратегія, яка передбачає відволікання на інші види діяльності, які дають можливість забути про проблему). За результатами обробки даних визначається, які копінг-стратегії є найбільш пріоритетними для освітнього персоналу, а які – найменш.

Інструкція для учасників опитування:

Нижче наведено можливі реакції людини на різні складні чи стресові ситуації. Визначте, як часто Ви поводитися таким чином у важкій стресовій ситуації, і поставте відповідну цифру у бланк для відповідей.

Ніколи Рідко Іноді Часто Найчастіше 1 2 3 4 5

Текст опитувальника:

1. Намагаюся ретельно розподілити свій час. 1 2 3 4 5
2. Концентрую увагу на проблемі і думаю, як її можна вирішити. 1 2 3 4 5
3. Думаю про щось гарне, приємне, що було в моєму житті. 1 2 3 4 5
4. Намагаюся бути на людях. 1 2 3 4 5
5. Звинувачую себе в нерішучості. 1 2 3 4 5
6. Роблю те, що вважаю найбільш підходящим у даній ситуації. 1 2 3 4 5
7. Заглиблююся у свій біль та страждання. 1 2 3 4 5
8. Звинувачую себе в тому, що опинився в такій ситуації. 1 2 3 4 5
9. Ходжу по магазинах, нічого не купуючи. 1 2 3 4 5
10. Думаю про те, що для мене головне. 1 2 3 4 5
11. Намагаюся більше спати. 1 2 3 4 5
12. Дозволяю собі покуштувати улюблену їжу. 1 2 3 4 5
13. Переживаю, що не можу справитися із ситуацією. 1 2 3 4 5
14. Відчуваю нервові напруження. 1 2 3 4 5
15. Згадую, як я вирішував аналогічні проблеми раніше. 1 2 3 4 5
16. Говорю собі, що це відбувається не зі мною. 1 2 3 4 5
17. Звинувачую себе в занадто емоційному ставленні до ситуації 1 2 3 4 5
18. Іду куди-небудь перекусити чи пообідати. 1 2 3 4 5
19. Відчуваю емоційний шок. 1 2 3 4 5
20. Купую собі якусь річ. 1 2 3 4 5
21. Визначаю план дій і дотримуюся його. 1 2 3 4 5
22. Звинувачую себе в тому, що не знаю, що робити. 1 2 3 4 5
23. Іду на вечірку. 1 2 3 4 5
24. Намагаюся осмислити ситуацію. 1 2 3 4 5
25. Застигаю, «заморожуюсь» і не знаю, що робити. 1 2 3 4 5
26. Терміново вживаю заходів, щоб виправити ситуацію. 1 2 3 4 5
27. Аналізую те, що сталося, чи своє ставлення до нього. 1 2 3 4 5

28. Шкодную, що не можу змінити того, що сталося, чи свого ставлення до нього. 1 2 3 4 5
29. Іду в гості до друга. 1 2 3 4 5
30. Непокоюся, що я тепер робитиму. 1 2 3 4 5
31. Проводжу час із дорогою, приємною для мене людиною. 1 2 3 4 5
32. Іду на прогулянку. 1 2 3 4 5
33. Говорю собі, що цього ніколи не станеться знову. 1 2 3 4 5
34. Концентрую увагу на своїх загальних вадах. 1 2 3 4 5
35. Розмовляю з людиною, чію пораду я особливо ціную. 1 2 3 4 5
36. Аналізую проблему, перш ніж реагувати на неї. 1 2 3 4 5
37. Телефоную другові. 1 2 3 4 5
38. Відчуваю роздратування. 1 2 3 4 5
39. Вирішую, що тепер слід насамперед робити. 1 2 3 4 5
40. Дивлюся кінофільм. 1 2 3 4 5
41. Контролюю ситуацію. 1 2 3 4 5
42. Докладаю додаткових зусиль, щоб усе вирішити. 1 2 3 4 5
43. Розробляю декілька різних варіантів вирішення проблеми. 1 2 3 4 5
44. Беру відпустку чи вихідні, віддаляюся від ситуації. 1 2 3 4 5
45. Виплескую переживання на інших. 1 2 3 4 5
46. Використовую ситуацію, аби довести, що я все ж таки можу вирішити цю проблему. 1 2 3 4 5
47. Намагаюся зібратися, щоб вийти переможцем із ситуації 1 2 3 4 5
48. Дивлюся телевізор. 1 2 3 4 5

*Обробка та інтерпретація результатів:*

При обробці результатів сумуються бали, зазначені респондентами з урахуванням наведеного нижче ключа.

Для копінгу, зорієнтованого на вирішення завдання, сумуються такі 16 пунктів: 1, 2, 6, 10, 15, 21, 24, 26, 27, 36, 39, 41, 42, 43, 46, 47.

Для копінгу, спрямованого на емоції, сумуються інші 16 пунктів: 5, 7, 8, 13, 14, 16, 17, 19, 22, 25, 28, 30, 33, 34, 38, 45.

Для копінгу, що має за мету уникнення, сумуються такі 16 пунктів: 3, 4, 9, 11, 12, 18, 20, 23, 29, 31, 32, 35, 37, 40, 44, 48.

Можна підрахувати шкалу відволікання з 8 пунктів, що належать до уникнення: 9, 11, 12, 18, 20, 40, 44, 48.

Шкала соціального відволікання може бути підрахована з таких 5 пунктів, що стосуються уникнення: 4, 29, 31, 35, 37.

Пункти уникнення 3, 23 і 32 не використовуються в субшкалах відволікання і соціального відволікання).

## Додаток А.5

## Методика «Оцінка власного потенціалу «вигоряння» (Грінберг)

*Інструкція.* Дайте відповідь на кожне запитання, закреслюючи одне число із шкали, яка подається нижче. Відповівши на всі запитання, підрахуйте бали. Пам'ятайте, що немає правильних або неправильних відповідей.

1	2	3	4	5	6
Декілька разів на рік	Щомісяця	Декілька разів на місяць	Щотижня	Декілька разів на тиждень	Щодня

## Бланк для відповідей

№ з/п	Питання	Варіанти відповідей					
		1	2	3	4	5	6
1	Я почав ставитися до людей жорсткіше з того часу, як почав працювати па цій роботі	1	2	3	4	5	6
2	Я турбуюся, що ця робота робить мене більш жорстким	1	2	3	4	5	6
3	Я фактично байдужий до того, що відбувається з деякими людьми, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
4	Я відчуваю, що люди, які потребують моєї допомоги, вважають мене причиною деяких своїх проблем	1	2	3	4	5	6
5	Я достатньо ефективно вирішую проблеми людей, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
6	Я відчуваю, що своєю працею я позитивно впливаю на  життя інших людей	1	2	3	4	5	6
7	Я відчуваю себе наповненим значною енергією	1	2	3	4	5	6
8	Я легше створюю настрій розслаблення у людей, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
9	Я відчуваю радість від тісного спілкування з людьми, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
10	Я здійснив на цій роботі багато гідних справ	1	2	3	4	5	6



11	Я дуже спокійно вирішую емоційні проблеми на своїй роботі	1	2	3	4	5	6
12	Я відчуваю себе емоційно виснаженим своєю роботою	1	2	3	4	5	6
13	Я відчуваю себе повністю стомленим після робочого дня	1	2	3	4	5	6
14	Вранці я відчуваю себе стомленим	1	2	3	4	5	6
15	Я конче незадоволений своєю роботою	1	2	3	4	5	6
16	Я відчуваю, що віддаю дуже багато сил своїй роботі	1	2	3	4	5	6
17	Безпосередня робота з людьми потребує від мене дуже великої напруги	1	2	3	4	5	6
18	Я відчуваю, що мої нерви напружені до межі	1	2	3	4	5	6

### Обробка та інтерпретація результатів

Підрахуйте середні бали за наступними позиціями, що характеризують кожен компонент «вигорання».

Деперсоналізація (пп. 1-4)

Особиста задоволеність (пп. 5-11)

Емоційне виснаження (пп. 12-18)

Підрахуйте середні бали кожного з компонентів та визначте рівень «вигорання» за наведеною нижче таблицею.

### Рівні «вигорання»

Компоненти «вигорання»	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Деперсоналізація	1-2,99	3-4,99	5 і вище
Особиста задоволеність	5 і вище	3-4,99	1-2,99
Емоційне виснаження	1-2,99	3-4,99	5 і вище

## Додаток Б

**Результати дослідження кореляційних зв'язків емоційного вигорання  
із типами копінг-поведінки у працівників соціальної сфери**

		копінг орієнтований на вирішення завдання	копінг спрямован ий на емоції	копінг уникнення	шкала відволі- кання	шкала соціального відволікання	рівень емоційного вигорання
копінг орієнтований на вирішення завдання	Корреляція Пирсона	1	,094	-,108	,028	-,003	,019
	знач. (двухстороння)		,330	,262	,773	,977	,847
	N	109	109	109	109	109	109
копінг спрямований на емоції	Корреляція Пирсона	,094	1	,252**	,066	,089	-,033
	знач. (двухстороння)	,330		,008	,495	,359	,731
	N	109	109	109	109	109	109
копінг уникнення	Корреляція Пирсона	-,108	,252**	1	,313**	-,022	-,098
	знач. (двухстороння)	,262	,008		,001	,820	,310
	N	109	109	109	109	109	109
шкала відволікання	Корреляція Пирсона	,028	,066	,313**	1	-,139	-,059
	знач. (двухстороння)	,773	,495	,001		,150	,545
	N	109	109	109	109	109	109
шкала соціального відволікання	Корреляція Пирсона	-,003	,089	-,022	-,139	1	,201*
	знач. (двухстороння)	,977	,359	,820	,150		,036
	N	109	109	109	109	109	109
рівень емоційного вигорання	Корреляція Пирсона	,019	-,033	-,098	-,059	,201*	1
	знач. (двухстороння)	,847	,731	,310	,545	,036	
	N	109	109	109	109	109	109

## Додаток В

**Результати дослідження кореляційних зв'язків показників  
суб'єктивної оцінки емоційного стану із типами копінг-поведінки у  
працівників соціальної сфери**

**Кореляції**

		копінг орієнтований на вирішення завдання	копінг спрямова ний на емоції	копінг уникнення	шкала відволікан- ня	шкала соціально- го відволікан- ня	Емоцій- ний стан (рівень)
копінг орієнтований на вирішення завдання	Корреляція Пирсона	1	,094	-,108	,028	-,003	,223 <sup>†</sup>
	знач. (двухстороння)		,330	,262	,773	,977	,020
	N	109	109	109	109	109	109
копінг спрямований на емоції	Корреляція Пирсона	,094	1	,252 <sup>**</sup>	,066	,089	,014
	знач. (двухстороння)	,330		,008	,495	,359	,883
	N	109	109	109	109	109	109
копінг уникнення	Корреляція Пирсона	-,108	,252 <sup>**</sup>	1	,313 <sup>**</sup>	-,022	,038
	знач. (двухстороння)	,262	,008		,001	,820	,692
	N	109	109	109	109	109	109
шкала відволікання	Корреляція Пирсона	,028	,066	,313 <sup>**</sup>	1	-,139	,020
	знач. (двухстороння)	,773	,495	,001		,150	,840
	N	109	109	109	109	109	109
шкала соціального відволікання	Корреляція Пирсона	-,003	,089	-,022	-,139	1	-,375 <sup>**</sup>
	знач. (двухстороння)	,977	,359	,820	,150		,000
	N	109	109	109	109	109	109
емоційний стан (рівень)	Корреляція Пирсона	,223 <sup>†</sup>	,014	,038	,020	-,375 <sup>**</sup>	1
	знач. (двухстороння)	,020	,883	,692	,840	,000	
	N	109	109	109	109	109	109



**Результати дослідження кореляційних зв'язків показників рівня прояву емоційного вигорання, емоційного стану і моделей поведінки в стресових ситуаціях у працівників соціальної сфери**

		емоційний стан (рівень)	рівень емоційного вигорання
асертивні дії	Корреляція Пирсона	,010	,127
	знач. (двухстороння)	,918	,187
	N	109	109
вступ в соціальний контакт	Корреляція Пирсона	,264**	-,118
	знач. (двухстороння)	,005	,220
	N	109	109
пошук соціальної підтримки	Корреляція Пирсона	,250**	-,112
	знач. (двухстороння)	,009	,247
	N	109	109
обережні дії	Корреляція Пирсона	,057	,025
	знач. (двухстороння)	,553	,795
	N	109	109
імпульсивні дії	Корреляція Пирсона	,043	,080
	знач. (двухстороння)	,659	,407
	N	109	109
уникнення	Корреляція Пирсона	,159	,023
	знач. (двухстороння)	,099	,812
	N	109	109
асоціальні дії	Корреляція Пирсона	,052	,155
	знач. (двухстороння)	,593	,108
	N	109	109
непрямі дії	Корреляція Пирсона	,025	,104
	знач. (двухстороння)	,799	,281
	N	109	109
агресивні дії	Корреляція Пирсона	-,048	,162
	знач. (двухстороння)	,619	,092
	N	109	109

**Результати дослідження відмінностей між фахівцями з високим рівнем емоційного вигоряння і фахівцями з низьким рівнем емоційного вигоряння за типами копінг поведінки**

**Статистика группы**

	рівень емоційного вигоряння	N	Среднее	Среднеквадратичное отклонение	Среднеквадратичная ошибка среднего
копінг орієнтований на вирішення завдання	високий рівень	49	15,92	7,889	1,127
	низький	60	15,87	7,521	,971
копінг спрямований на емоції	високий рівень	49	42,04	8,246	1,178
	низький	60	42,72	8,338	1,076
копінг уникнення	високий рівень	49	39,39	16,271	2,324
	низький	60	22,27	7,839	1,012
шкала відволікання	високий рівень	49	30,61	5,283	,755
	низький	60	29,75	6,681	,862
шкала соціального відволікання	високий рівень	49	13,73	6,566	,938
	низький	60	10,72	6,045	,780

## Критерий для независимых выборок

		Критерий равенства дисперсий Ливиня		t-критерий для равенства средних						
		F	знач.	T	ст.св.	знач. (двухсторонняя)	Средняя разность	Среднеквадратичная ошибка разности	95% доверительный интервал для разности	
									Нижняя	Верхняя
копінг орієнтований на вирішення завдання	Предполагаются равные дисперсии	,726	,396	,035	107	,972	,052	1,480	-2,883	2,986
	Не предполагаются равные дисперсии			,035	100,601	,972	,052	1,488	-2,899	3,003
копінг спрямований на емоції	Предполагаются равные дисперсии	,371	,544	-,423	107	,673	-,676	1,598	-3,843	2,491
	Не предполагаются равные дисперсии			-,424	103,130	,673	-,676	1,596	-3,841	2,489
копінг уникнення	Предполагаются равные дисперсии	38,024	,000	7,197	107	,000	17,121	2,379	12,405	21,837
	Не предполагаются равные дисперсии			6,753	65,994	,000	17,121	2,535	12,059	22,183
шкала відволікання	Предполагаются равные дисперсии	1,704	,195	,735	107	,464	,862	1,173	-1,464	3,188
	Не предполагаются равные дисперсии			,752	106,903	,453	,862	1,146	-1,410	3,134
шкала соціального відволікання	Предполагаются равные дисперсии	1,136	,289	2,494	107	,014	3,018	1,210	,619	5,417
	Не предполагаются равные дисперсии			2,473	98,899	,015	3,018	1,220	,597	5,439

Таблиця 3

## Размеры эффектов независимых выборок

		Стандартиза- тор <sup>a</sup>	Точечная оценка	95% доверительный интервал	
				Нижняя	Верхняя
копінг орієнтований на вирішення завдання	d Коэна	7,688	,007	-,371	,384
	Коррекция	7,743	,007	-,368	,381
	Хеджеса				
	Дельта Гласса	7,521	,007	-,371	,384
копінг спрямований на емоції	d Коэна	8,297	-,081	-,459	,296
	Коррекция	8,356	-,081	-,456	,294
	Хеджеса				
	Дельта Гласса	8,338	-,081	-,458	,297
копінг уникнення	d Коэна	12,355	1,386	,963	1,804
	Коррекция	12,443	1,376	,956	1,791
	Хеджеса				
	Дельта Гласса	7,839	2,184	1,634	2,724
шкала відволікання	d Коэна	6,093	,142	-,237	,519
	Коррекция	6,137	,141	-,235	,515
	Хеджеса				
	Дельта Гласса	6,681	,129	-,250	,507
шкала соціального відволікання	d Коэна	6,284	,480	,096	,862
	Коррекция	6,329	,477	,096	,856
	Хеджеса				
	Дельта Гласса	6,045	,499	,109	,885



**Результати дослідження відмінностей між фахівцями з високим рівнем емоційного вигоряння і фахівцями з низьким рівнем емоційного вигоряння за типами моделей поведінки в стресових ситуаціях**

**Статистика групи**

	рівень емоційного вигоряння	N	Среднее	Среднеквадратичное отклонение	Среднеквадратичная ошибка среднего
асертивні дії	високий рівень	49	11,10	6,436	,919
	низький	60	10,38	7,293	,942
вступ в соціальний контакт	високий рівень	49	15,92	8,026	1,147
	низький	60	19,52	8,247	1,065
пошук соціальної підтримки	високий рівень	49	14,20	6,853	,979
	низький	60	17,22	6,936	,895
обережні дії	високий рівень	49	12,67	5,854	,836
	низький	60	13,17	6,421	,829
імпульсивні дії	високий рівень	49	13,10	7,194	1,028
	низький	60	12,82	7,512	,970
уникнення	високий рівень	49	14,08	6,698	,957
	низький	60	15,67	7,417	,957
непрямі дії	високий рівень	49	13,12	7,401	1,057
	низький	60	12,93	7,947	1,026
асоціальні дії	високий рівень	49	11,53	6,947	,992
	низький	60	10,83	9,507	1,227
агресивні дії	високий рівень	49	11,49	7,223	1,032
	низький	60	9,68	8,187	1,057

## Критерий для независимых выборок

		Критерий равенства дисперсий Ливиня		t-критерий для равенства средних						
		F	знач.	t	ст.св.	знач. (двухсторонняя)	Средняя разность	Средне квадратичная ошибка разност	95% доверительный интервал для разности	
									Нижняя	Верхняя
асертивні дії	Предполагаются равные дисперсии	,101	,752	,539	107	,591	,719	1,333	-1,923	3,361
	Не предполагаются равные дисперсии			,546	106,328	,586	,719	1,316	-1,890	3,328
вступ в соціальний контакт	Предполагаются равные дисперсии	,081	,777	-2,293	107	<b>,024</b>	-3,598	1,569	-6,709	-,488
	Не предполагаются равные дисперсии			-2,300	103,727	<b>,023</b>	-3,598	1,565	-6,701	-,495
пошук соціальної підтримки	Предполагаются равные дисперсии	,031	,861	-2,268	107	<b>,025</b>	-3,013	1,328	-5,646	-,379
	Не предполагаются равные дисперсии			-2,271	103,166	<b>,025</b>	-3,013	1,327	-5,644	-,381
обережні дії	Предполагаются равные дисперсии	,012	,913	-,415	107	,679	-,493	1,189	-2,849	1,863
	Не предполагаются равные дисперсии			-,419	105,670	,676	-,493	1,177	-2,828	1,841
імпульсивні дії	Предполагаются равные дисперсии	,025	,874	,201	107	,841	,285	1,419	-2,528	3,099
	Не предполагаются равные дисперсии			,202	104,273	,840	,285	1,413	-2,517	3,087
уникнення	Предполагаются равные дисперсии	,587	,445	-1,159	107	,249	-1,585	1,368	-4,296	1,126
	Не предполагаются равные дисперсии			-1,171	105,882	,244	-1,585	1,354	-4,269	1,099
непрямі дії	Предполагаются равные дисперсии	,664	,417	,127	107	,899	,189	1,484	-2,753	3,131
	Не предполагаются равные дисперсии			,128	105,122	,898	,189	1,473	-2,732	3,110
асоціальні дії	Предполагаются равные дисперсии	1,231	,270	,428	107	,669	,697	1,628	-2,530	3,924
	Не предполагаются равные дисперсии			,442	105,786	,660	,697	1,578	-2,432	3,827
агресивні дії	Предполагаются равные дисперсии	,790	,376	1,208	107	,230	1,806	1,496	-1,159	4,772
	Не предполагаются равные дисперсии			1,223	106,334	,224	1,806	1,477	-1,122	4,735

Таблиця 3

Размеры эффектов независимых выборок

		Стандартизатор а	Точечная оценка	95% доверительный интервал	
				Нижняя	Верхняя
асертивні дії	d Коэна	6,922	,104	-,274	,481
	Коррекция Хеджеса	6,971	,103	-,272	,478
	Дельта Гласса	7,293	,099	-,280	,476
вступ в соціальный контакт	d Коэна	8,149	-,442	-,823	-,059
	Коррекция Хеджеса	8,206	-,438	-,817	-,058
	Дельта Гласса	8,247	-,436	-,820	-,049
пошук соціальної підтримки	d Коэна	6,899	-,437	-,818	-,054
	Коррекция Хеджеса	6,947	-,434	-,812	-,053
	Дельта Гласса	6,936	-,434	-,818	-,047
обережні дії	d Коэна	6,173	-,080	-,457	,298
	Коррекция Хеджеса	6,217	-,079	-,454	,296
	Дельта Гласса	6,421	-,077	-,454	,301
імпульсивні дії	d Коэна	7,371	,039	-,339	,416
	Коррекция Хеджеса	7,423	,038	-,336	,413
	Дельта Гласса	7,512	,038	-,340	,415
уникнення	d Коэна	7,103	-,223	-,601	,156
	Коррекция Хеджеса	7,154	-,222	-,597	,155
	Дельта Гласса	7,417	-,214	-,592	,167
непрямі дії	d Коэна	7,707	,025	-,353	,402
	Коррекция Хеджеса	7,761	,024	-,350	,399
	Дельта Гласса	7,947	,024	-,354	,401
асоціальні дії	d Коэна	8,455	,082	-,295	,460
	Коррекция Хеджеса	8,515	,082	-,293	,457
	Дельта Гласса	9,507	,073	-,305	,451
агресивні дії	d Коэна	7,770	,233	-,147	,611
	Коррекция Хеджеса	7,825	,231	-,146	,606
	Дельта Гласса	8,187	,221	-,160	,599

**Додаток Л**

*Таблиця 1*

**Результати дослідження відмінностей між чоловіками і жінками за  
рівнем прояву емоційного стану**

**Статистика групи**

	стать	N	Среднее	Среднеквадратичное отклонение	Среднеквадратичная ошибка среднего
рівень емоційного вигорання	чоловіки	50	12,64	5,499	,778
	жінки	59	12,22	5,902	,768
емоційний стан (рівень)	чоловіки	50	6,46	2,451	,347
	жінки	59	5,39	2,085	,271

**Результати дослідження відмінностей між чоловіками і жінками за  
рівнем прояву емоційного стану**

**Критерій для незалежних вибірок**

		Критерій рівенства дисперсій		t-критерій для рівенства середніх						
		Ливиня				знач. (двухст ороння )	Средняя разность	Среднекв адратичн ая ошибка разности	95% доверительны й интервал для разности	
		F	знач.	T	ст.св.				Нижня я	Верхн я
рівень емоційного вигорання	Предполагаются равные дисперсии	,295	,588	,382	107	,703	,420	1,100	-1,760	2,600
	Не предполагаются равные дисперсии			,384	106,01 3	,702	,420	1,093	-1,748	2,587
емоційний стан (рівень)	Предполагаются равные дисперсии	2,111	,149	2,464	107	,015	1,070	,434	,209	1,931
	Не предполагаются равные дисперсии			2,431	96,762	,017	1,070	,440	,196	1,944

**Результати дослідження відмінностей між чоловіками і жінками за  
рівнем прояву емоційного стану**

		Стандартизація <sup>a</sup>	Точечна оцінка	95% довірительний інтервал	
				Нижня	Верхня
рівень емоційного вигорання	d Коэна	5,721	,073	-,304	,450
	Коррекция Хеджеса	5,761	,073	-,302	,447
	Дельта Гласса	5,902	,071	-,306	,448
емоційний стан (рівень)	d Коэна	2,260	,474	,090	,855
	Коррекция Хеджеса	2,276	,470	,090	,849
	Дельта Гласса	2,085	,513	,123	,899

a. Этот знаменатель используется при оценке размеров эффектов.

d Коэна использует среднеквадратичное отклонение пула.

Коррекция Хеджеса использует среднеквадратичное отклонение пула плюс фактор коррекции.

Дельта Гласса использует среднеквадратичное отклонение выборки для контрольной группы.

**Результати дослідження відмінностей між чоловіками і жінками за за  
моделями поведінки в стресових ситуаціях**

**Статистика групи**

	стать	N	Среднее	Среднеквадрат ичное отклонение	Среднеквадрат ичная ошибка среднего
асертивні дії	чоловіки	50	10,66	7,705	1,090
	жінки	59	10,75	6,202	,807
вступ в соціальний контакт	чоловіки	50	18,50	9,123	1,290
	жінки	59	17,39	7,591	,988
пошук соціальної підтримки	чоловіки	50	15,04	7,664	1,084
	жінки	59	16,56	6,428	,837
обережні дії	чоловіки	50	13,00	6,955	,984
	жінки	59	12,90	5,435	,708
імпульсивні дії	чоловіки	50	13,30	7,393	1,046
	жінки	59	12,64	7,341	,956
уникнення	чоловіки	50	15,14	7,913	1,119
	жінки	59	14,80	6,427	,837
непрямі дії	чоловіки	50	13,48	8,140	1,151
	жінки	59	12,63	7,299	,950
асоціальні дії	чоловіки	50	11,50	9,771	1,382
	жінки	59	10,85	7,158	,932
агресивні дії	чоловіки	50	10,66	8,371	1,184
	жінки	59	10,36	7,324	,954

**Результати дослідження відмінностей між чоловіками і жінками за  
моделями поведінки в стресових ситуаціях**

**Критерій для незалежних вибірок**

		Критерій рівності дисперсій Ливиня		t-критерій для рівності середніх						
		F	знач.	t	ст.св.	знач. (двухст ороння )	Средн я разно сть	Средне квадрат ичная ошибка разност и	95% доверительны й интервал для разности Нижня Верхн я	
асертивні дії	Предполагаются равные дисперсии	4,032	,047	-,064	107	,949	-,086	1,332	-2,727	2,555
	Не предполагаются равные дисперсии			-,063	93,714	,950	-,086	1,356	-2,779	2,607
вступ в соціальний контакт	Предполагаются равные дисперсии	3,400	,068	,694	107	,489	1,110	1,601	-2,063	4,284
	Не предполагаются равные дисперсии			,683	95,570	,496	1,110	1,625	-2,116	4,336
пошук соціальної підтримки	Предполагаются равные дисперсии	5,774	,018	- 1,12 6	107	,263	-1,519	1,350	-4,195	1,156
	Не предполагаются равные дисперсии			- 1,11 0	96,013	,270	-1,519	1,369	-4,237	1,199
обережні дії	Предполагаются равные дисперсии	6,458	,012	,086	107	,932	,102	1,187	-2,252	2,456
	Не предполагаются равные дисперсии			,084	92,024	,933	,102	1,212	-2,305	2,508
імпульсивні дії	Предполагаются равные дисперсии	,106	,746	,463	107	,644	,656	1,416	-2,151	3,462
	Не предполагаются равные дисперсии			,463	103,84 2	,644	,656	1,417	-2,153	3,465
уникнення	Предполагаются равные дисперсии	5,702	,019	,250	107	,803	,343	1,374	-2,380	3,066
	Не предполагаются равные дисперсии			,246	94,222	,806	,343	1,397	-2,431	3,118
непрямі дії	Предполагаются равные дисперсии	5,163	,025	,577	107	,565	,853	1,479	-2,079	3,785
	Не предполагаются равные дисперсии			,571	99,499	,569	,853	1,493	-2,109	3,814
асоціальні дії	Предполагаются равные дисперсии	2,735	,101	,401	107	,689	,653	1,625	-2,570	3,875
	Не предполагаются равные дисперсии			,392	88,276	,696	,653	1,667	-2,660	3,965
агресивні дії	Предполагаются равные дисперсии	,739	,392	,202	107	,840	,304	1,503	-2,676	3,284
	Не предполагаются равные дисперсии			,200	98,266	,842	,304	1,520	-2,712	3,320



**Результати дослідження відмінностей між чоловіками і жінками за за  
моделями поведінки в стресових ситуаціях**

**Разміри ефектів незалежних вибірок**

		Стандарт изатор <sup>a</sup>	Точечная оценка	95% доверительный интервал	
				Нижняя	Верхняя
асертивні дії	d Коэна	6,931	-,012	-,389	,364
	Коррекция Хеджеса	6,980	-,012	-,386	,362
	Дельта Гласса	6,202	-,014	-,391	,363
вступ в соціальний контакт	d Коэна	8,328	,133	-,244	,510
	Коррекция Хеджеса	8,387	,132	-,242	,507
	Дельта Гласса	7,591	,146	-,232	,523
пошук соціальної підтримки	d Коэна	7,021	-,216	-,594	,162
	Коррекция Хеджеса	7,071	-,215	-,590	,161
	Дельта Гласса	6,428	-,236	-,615	,144
обережні дії	d Коэна	6,178	,016	-,360	,393
	Коррекция Хеджеса	6,221	,016	-,358	,390
	Дельта Гласса	5,435	,019	-,358	,395
імпульсивні дії	d Коэна	7,365	,089	-,288	,466
	Коррекция Хеджеса	7,417	,088	-,286	,463
	Дельта Гласса	7,341	,089	-,288	,466
уникнення	d Коэна	7,146	,048	-,329	,425
	Коррекция Хеджеса	7,196	,048	-,327	,422
	Дельта Гласса	6,427	,053	-,324	,430
непрямі дії	d Коэна	7,695	,111	-,266	,488
	Коррекция Хеджеса	7,750	,110	-,265	,484
	Дельта Гласса	7,299	,117	-,261	,494
асоціальні дії	d Коэна	8,456	,077	-,300	,454
	Коррекция Хеджеса	8,515	,077	-,298	,451
	Дельта Гласса	7,158	,091	-,286	,468
агресивні дії	d Коэна	7,821	,039	-,338	,416
	Коррекция Хеджеса	7,876	,039	-,336	,413
	Дельта Гласса	7,324	,042	-,335	,418

**Результати дослідження відмінностей між чоловіками і жінками за  
типами копінг поведінки**

**Статистика групи**

	стать	N	Среднее	Среднеквадрат ичное отклонение	Среднеквадрат ичная ошибка среднего
копінг орієнтований на вирішення завдання	чоловіки	50	<b>17,44</b>	7,481	1,058
	жінки	59	14,58	7,612	,991
копінг спрямований на емоції	чоловіки	50	42,20	8,286	1,172
	жінки	59	42,59	8,315	1,083
копінг уникнення	чоловіки	50	28,54	14,952	2,115
	жінки	59	31,17	15,028	1,956
шкала відволікання	чоловіки	50	30,08	6,350	,898
	жінки	59	30,19	5,897	,768
шкала соціального відволікання	чоловіки	50	12,68	6,268	,886
	жінки	59	11,56	6,582	,857

**Результати дослідження відмінностей між чоловіками і жінками за  
типами копінг поведінки**

**Критерій для незалежних вибірок**

		Критерій рівності дисперсій Ливиня		t-критерій для рівності середніх						
		F	знач.	T	ст.св.	знач. (двухстор оння)	Середня розниця	Средне квадрат ичная ошибка разност и	95% доверительны й интервал для разности Нижня Верхн я	
копінг орієнтований на вирішення завдання	Предполагаются равные дисперсии	,635	,427	1,973	107	,050	2,864	1,452	-0,014	5,742
	Не предполагаются равные дисперсии			1,976	104,646	,050	2,864	1,450	-0,011	5,738
копінг спрямований на емоції	Предполагаются равные дисперсии	,187	,667	-2,246	107	,806	-,393	1,596	-3,557	2,770
	Не предполагаются равные дисперсии			-2,246	104,206	,806	-,393	1,595	-3,557	2,770
копінг уникнення	Предполагаются равные дисперсии	,093	,762	-,912	107	,364	-2,629	2,882	-8,343	3,084
	Не предполагаются равные дисперсии			-,913	104,256	,363	-2,629	2,881	-8,342	3,083
шкала відволікання	Предполагаются равные дисперсии	,513	,475	-,091	107	,928	-,106	1,174	-2,434	2,221
	Не предполагаются равные дисперсии			-,090	101,153	,928	-,106	1,181	-2,450	2,237
шкала соціального відволікання	Предполагаются равные дисперсии	,470	,494	,905	107	,367	1,121	1,238	-1,333	3,575
	Не предполагаются равные дисперсии			,909	105,521	,365	1,121	1,233	-1,324	3,565

**Результати дослідження відмінностей між чоловіками і жінками за  
типами копінг поведінки**

		Стандартизатор а	Точечная оценка	95% доверительный интервал	
				Нижняя	Верхняя
копінг орієнтований на вирішення завдання	d Коэна	7,552	,379	-,002	,758
	Коррекция Хеджеса	7,606	,377	-,002	,753
	Дельта Гласса	7,612	,376	-,008	,758
копінг спрямований на емоції	d Коэна	8,302	-,047	-,424	,330
	Коррекция Хеджеса	8,360	-,047	-,421	,327
	Дельта Гласса	8,315	-,047	-,424	,330
копінг уникнення	d Коэна	14,993	-,175	-,552	,203
	Коррекция Хеджеса	15,099	-,174	-,549	,201
	Дельта Гласса	15,028	-,175	-,552	,204
шкала відволікання	d Коэна	6,109	-,017	-,394	,359
	Коррекция Хеджеса	6,152	-,017	-,391	,357
	Дельта Гласса	5,897	-,018	-,395	,359
шкала соціального відволікання	d Коэна	6,440	,174	-,204	,551
	Коррекция Хеджеса	6,485	,173	-,202	,547
	Дельта Гласса	6,582	,170	-,208	,548