

**КИЇВСЬКИЙ ІНСТИТУТ СУЧАСНОЇ ПСИХОЛОГІЇ ТА
ПСИХОТЕРАПІЇ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему:

**Соціально-психологічні чинники емоційного вигорання офісних
працівників**

Здобувачки 2 курсу ПМ-222 групи
Спеціальності 053 Психологія
Освітньо-професійна програма
Клінічна психологія
Оводовської М.М.
(прізвище та ініціали)
Керівник
к.психол.н., доц,
Крайніков Е.В.
(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

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО – МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ	6
1.1. Феномен емоційного вигорання.....	6
1.2. Психологічні особливості професійної діяльності офісних працівників.	10
1.3. Специфіка емоційного вигорання офісних працівників	16
Висновки до розділу 1	18
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ	20
2.1. Підходи до дослідження емоційного вигорання в науковій літературі. ...	20
2.2. Організація та проведення емпіричного дослідження	22
2.3. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження.....	28
Висновки до розділу 2.....	55
РОЗДІЛ ІІІ. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ	58
3.1. Підходи до роботи психолога з проблемою емоційного вигорання офісних працівників	58
3.2. Програма зниження рівня стресу офісних працівників для запобігання емоційного вигорання.	68
3.3. Аналіз ефективності проведеної програми з підвищення стресостійкості та запобігання емоційного вигорання офісних працівників.....	88
ВИСНОВКИ	95
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	103
ДОДАТКИ.....	114

ВСТУП

Актуальність. Дослідження соціально - психологічних чинників емоційного вигорання офісних працівників має велику актуальність у сучасному світі. Оскільки, більшість людей проводять багато часу на роботі, розуміння факторів та чинників, що спричиняють емоційне вигорання, може стати корисним для розвитку ефективних стратегій його запобігання.

Емоційне вигорання - це дисбаланс між отримуванням стресових навантажень у професійній діяльності та здатністю особистості ефективно переносити такі навантаження. Це може спричинити почуття виснаження, безсилля, розладів емоційного стану, а в подальшому і призвести до розвитку відчуття депресії, тривоги та інших психологічних розладів.

Нові актуальні запити людей, у тому числі робота з емоційним вигоранням, у період змін та невизначеності, потребують не просто використання фундаментальних теоретичних та методологічних основ та підходів для роботи, а також глибокого розуміння змінних характеристик середовища. Проте, аналіз актуальних зарубіжних досліджень феномена емоційного вигорання допомагає зрозуміти, які питання та аспекти діяльності людини, а також характеристики його особистості останнім часом є найбільш популярними з погляду вивчення феномена емоційного вигорання. Розуміння тенденцій та їх розуміння у вивченні феномену може створити можливості для проведення подальшої якісної роботи з людьми та доповнити розуміння природи емоційного вигорання людини. Наразі сучасні психологічні дослідження здебільше розгортаються у напрямках дослідження синдрому емоційного вигорання серед працівників соціальних професій, наприклад: лікарі, працівники сфери обслуговування, психологи, педагоги, керівники різних рангів, юристи, військові та інші соціальні професії, що демонструють схильність до професійних деформацій. Серед видатних досліджень можемо побачити роботи таких відомих сучасних авторів як: К. Маслач, С. Джексон, С. Хобфолл, Д. Дірендонк, В. Шауфелі, А. Річардс, К. Керлі, Н. Чжан, Б. Бендок, Р. Циммерман, Н. Патель, М. Калані, М. Лайонс та інші.

Дослідження емоційного вигорання в офісному середовищі є важливою задачею для сучасної психології. За даними деяких досліджень соціально-психологічними чинниками, що впливають на розвиток емоційного вигорання, можуть бути такі чинники як: індивідуальна різниця у реакції на стрес, недостатня соціальна підтримка, стиль реакції на стресові фактори, здатність мобілізації ресурсів, особливості особистості, вимоги роботи та стресори, пов'язані з роботою тощо.

У літературі проблематика соціально - психологічних чинників емоційного вигорання працівників не знаходить достатнього відображення, що також обумовлює актуальність обраної теми.

Об'єктом дослідження є феномен емоційного вигорання.

Предмет дослідження сфокусовано навколо соціально-психологічних чинників емоційного вигорання серед офісних працівників.

Метою роботи було: теоретично та емпірично дослідити соціально - психологічні чинники емоційного вигорання у офісних працівників.

Мета реалізовується крізь виконання наступних **завдань**:

1. Проаналізувати наукову літературу з проблеми соціально-психологічних чинників емоційного вигорання в офісних працівників.
2. Розробити та провести емпіричне дослідження емоційного вигорання та його соціально - психологічних чинників у офісних працівників.
3. Проаналізувати та проінтерпретувати отриманні результати.
4. Розробити, провести та проаналізувати інтервенційні методи запобігання емоційного вигорання офісних працівників.

Методи дослідження: з метою дослідження соціально-психологічних чинників емоційного вигорання офісних працівників, використано наступні *теоретичні методи*: аналіз наукової літератури за темою дослідження; логіко-психологічний аналіз (класифікація, систематизація, порівняння, узагальнення).

Для перевірки припущень дослідження застосовано *емпіричні методи*: метод тестування, спостереження. Для з'ясування соціально-

психологічних чинників емоційного вигорання офісних працівників, використано такі психодіагностичні методики: «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової); тест «Аналіз стилю життя» (Бостонський тест стресостійкості); «Тест життєстійкості С. Мадді» (адаптація О. Леонт'єва, І. Рассказової). Шкала сприйнятого стресу PSS-10 (Ш. Коена в адаптації О. О. Вельдбрехт, Н. І. Тавровецької). Для виявлення гендерних, вікових та посадових відмінностей використана авторська анкета.

Обробка результатів дослідження проведена за допомогою *математико-статистичного методу* – критерію рангової кореляції Спірмена.

Узагальнення результатів здійснено з використанням *інтерпретаційних методів* (класифікація й узагальнення емпіричних даних).

Практичне значення отриманих результатів. Результати дослідження наведені в даній роботі можуть бути використані в розробках рекомендацій, та створенні програм психокорекції та попередження синдрому «емоційного вигорання» крізь вплив на його соціально-психологічні чинники. Також можуть бути використані для зменшення наслідків емоційного вигорання офісних працівників.

Вибірку склали 75 офісних працівників компанії ТОВ «AJAX SYSTEMS» м. Київ, віком 23 - 35 років (з них 49 – чоловіки, 26 – жінки).

Структура та обсяг дипломної роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, що налічує 103 найменувань, додатків на 11 сторінках. Основний зміст роботи викладений на 90 сторінках і містить 10 таблиць та 12 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО – МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Феномен емоційного вигорання.

Феномен емоційного вигорання є предметом вивчення таких наукових напрямків як: психологія праці, організаційна психологія, клінічна психологія та психіатрія, управлінська психологія та бізнес-психологія, також психологія стресових станів - саме як результат стресу. В контексті психології професійної діяльності цей стан є формою професійної деформації, у рамках екзистенційної психології - стан фізичного та психічного виснаження, спричинений тривалим перебуванням у емоційно - напружених ситуаціях. Незважаючи на велику кількість досліджень цього стану, термін "емоційне вигорання" не має чіткої визначеності в системі психологічних знань.

Американський психіатр (Дж. Фреденберг) вперше ввів термін "емоційне вигорання" у 1974 році, описавши цей стан як метафору "вигорання". Цей термін застосовується до психічного стану людей, що активно спілкуються з іншими, зокрема у ситуаціях професійної допомоги. Емоційне вигорання відзначається втратою мотивації та відповідальності, емоційною спустошеністю, деперсоналізацією і зменшенням професійних досягнень [53].

Синдром емоційного вигорання – СЕВ (тут і далі СЕВ) визначено соціальним психологом Х. Маслач як "синдром фізичного і емоційного виснаження", що супроводжується негативною самооцінкою, втратою інтересу до праці та співчуття до клієнтів чи пацієнтів [74]. СЕВ особливо поширений серед професій, які передбачають велику турботу про людей, таких як соціальні працівники, медичні працівники, вчителі, рятувальники тощо. Він виражається у хронічній втомі, порушеннях уваги і пам'яті, проблемах зі сном, зниженні працездатності та особистісних змінах.

Зростаючий інтерес до цього явища відзначається у вчених різних галузей, включаючи психологів, педагогів, медиків та філософів. Це свідчить

про зростання усвідомлення важливості вивчення та розуміння емоційного вигорання в сучасному світі. Всесвітня асамблея здоров'я, щорічне зібрання ВООЗ, затвердила 25-26 травня останні правки актуальної версії Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11) і, зокрема, внесла до цього каталогу захворювань і травм "емоційне вигорання" (burn-out). Згідно з МКХ-11 під емоційним вигоранням розуміється синдром, визнаний результатом хронічного стресу на робочому місці, який не був успішно подоланий [103]. Це описано в розділі: « Фактори, що впливають на стан здоров'я або звернення до медичної служби » – який включає причини, через які люди звертаються до медичних послуг, але які не класифікуються як захворювання чи стан здоров'я. Вигорання визначається в МКБ-11 таким чином: «Вигорання — це синдром, який концептуалізується як результат хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося впоратися. Він характеризується трьома вимірами: почуття виснаження енергії або виснаження; підвищена психічна віддаленість від роботи або почуття негативізму чи цинізму, пов'язані з роботою; і зниження професійної ефективності [103].

Термін «вигорання» відноситься саме до явищ у професійному контексті і не повинен застосовуватися для опису досвіду в інших сферах життя».

Питання емоційного вигорання є актуальним не лише в Україні, але й у всьому світі, і привертає увагу багатьох вчених у галузі психології та психіатрії. Як у вітчизняних, так і у зарубіжних дослідженнях, приділяється увага вивченню провідних чинників емоційного вигорання у представників соціономічних професій, зокрема у працівників (Н. Водоп'янова, Е. Ганеєва, В. Бойко, Х. Маслач, М. Скугаревська, Т. Форманюк, Дж. Фрейденберг).

На сьогодні не існує єдиної точки зору на сутність вигорання та саму структуру вигорання. С. Маслач, А.Г. Абрамова, В.В. Бойко розглядають синдром "вигорання" як різновид стресу, де саме клієнти можуть бути стресогенними факторами [75]. Інші дослідники розглядають "професійне

вигорання" як результат впливу комплексу стресогенних чинників, не обмежуючи його лише професійними стресами [27].

У 1982 році соціальний психолог Х. Масlach розробила методіку вигорання (Maslach Burnout Inventory), спрямовану на вимірювання емоційного вигорання. Ця шкала вимірювань стала популярним інструментом у дослідженнях для оцінки ступеня вигорання. За цією моделлю вигорання розглядається як форма стресу, пов'язана з робочим середовищем, такими як культура організації кадрів, плинність праці та рівень задоволеності від роботи. Дослідниця визначає вигорання як синдром тілесного та емоційного виснаження, що виявляється у втраті позитивних почуттів від праці, її сенсу, співчуття до клієнтів та втраті самооцінки [73].

У 1983 році дослідник Е. Махер узагальнила симптоми емоційного вигорання, включаючи втомленість, психосоматичні проблеми, безсоння, негативне ставлення до клієнтів та роботи, обмежений репертуар робочих дій, зміни в апетиті (або його відсутність), негативну самосвідомість, агресивні почуття (такі як дратівливість, напруженість, тривожність, занепокоєння, гнів), песимізм, почуття безнадійності, апатію, депресію та почуття провини [8]. Синдром емоційного вигорання – СЕВ визначається як стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що виявляється у соціальних професіях, і розглядається як результат професійних проблем, а не як психіатричний синдром.

Існують кілька моделей вигорання, включаючи однофакторну, двофакторну та трифакторну моделі.

Однофакторна модель (А. Пайнс і Е. Аронсон) визначає емоційне вигорання як стан загального виснаження організму на фізичному, емоційному та психічному рівнях. Ця модель вважає, що тривале перебування в ситуації, яка вимагає великих емоційних зусиль, призводить до виснаження, що є основним компонентом, і інші поведінкові прояви є наслідками цього виснаження.

Двофакторна модель (Д. Дірендонк і В. Шауфелі) включає в себе два компоненти вигорання: виснаження (афективний компонент) та деперсоналізацію (когнітивний компонент). Ця модель вважає, що виникає невідповідність між очікуваннями та вимогами, що ставляться професією, і ця невідповідність призводить до розвитку емоційного вигорання [84].

Трифакторна модель (К. Маслач і С. Джексон) розглядає вигорання як тривимірний конструкт, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень [74,73].

Японські дослідники пропонують розширити трифакторну модель Х. Маслач, додаючи четвертий чинник "Involvement" (залученість), який включає в себе головні болі, порушення сну, дратівливість і наявність залежностей, таких як алкоголізм і куріння [92,95].

Натомість дослідники Г. Абрамова та Ю. Юдчиц, визначають синдром емоційного вигорання СЕВ (тут і далі СЕВ) як «професійну деформацію». Вони зазначають, що працівники, які працюють у системі «людина-людина», тобто ті, хто змушені спілкуватися з іншими людьми протягом усього робочого дня, демонструють симптоми вигорання. Люди, які займають керівні посади в певних сферах, схильні до вигорання [1]. Ці підходи доповнюють загальний розуміння СЕВ та враховують специфіку різних професійних контекстів.

Теорія Г. Сельє про стрес розглядає його у контексті трьох стадій: тривога, резистентність (опір) та виснаження [16].

Ці стадії також можна застосувати і до емоційного вигорання.

– на стадії тривоги: психоемоційна атмосфера та нестабільні умови можуть створювати хронічну напругу. Індивід може відчувати підвищену відповідальність та стикається зі складними ситуаціями, що може бути попередником емоційного вигорання.

– на стадії резистентності: людина намагається захистити себе від неприємних вражень та прагне досягти психологічного комфорту. Вона

використовує різні стратегії та механізми внутрішнього захисту для того, щоб зменшити тиск ззовні.

– на стадії виснаження: психічні ресурси та емоційний тонус починають знижуватися через те, що виявлений опір на попередніх стадіях був неефективним. У цей період емоційний захист у формі вигорання може стати необхідним механізмом для особистості, який допомагає впоратися зі стресом та негативними впливами [18].

Ця теорія допомагає зрозуміти, як стресові ситуації та невідповідна стратегія управління стресом можуть призвести до емоційного вигорання, і як люди можуть реагувати на це явище на різних етапах.

Організаційні чинники, соціально-психологічні аспекти, а також індивідуальні та особистісні характеристики впливають на розвиток у працівників [53]. Професійне вигорання, що є багатовимірним синдромом, може виникати через тривалий і надмірний професійний стрес, а також через вимоги роботи та взаємодію з клієнтами, яка не завжди сприяє психологічному комфорту працівників.

Отже, дослідження специфіки емоційного вигорання офісних працівників та його чинників може мати велике значення для розробки програм психологічної підтримки офісних працівників та запобігати вигоранню в подальшій професійній діяльності працівників.

1.2. Психологічні особливості професійної діяльності офісних працівників.

Аналізуючи чинники, що призводять до розвитку СЕВ, можна виявити загальну тенденцію: інтенсивна залежність від професійної діяльності може призвести до відчуття безнадійності та екзистенційної порожнечі. На першому етапі розвитку синдрому робота стає центральною цінністю та сенсом життя для людини. Проте, якщо відносини між внеском у роботу та отриманими або очікуваними винагородами стають невідповідними, можуть виникнути перші ознаки вигорання. Це проявляється у зміні ставлення до професійної

діяльності: від позитивного до байдужого та негативного. Цю зміну можна відслідкувати на прикладі "вигорілих" лікарів, які починають сприймати пацієнтів виключно як медичні випадки ("нирки" - з п'ятої палати, "інфаркт" - з восьмої) [14]. Це відчуження у відносинах між учасниками цього процесу пригнічує гуманність та теплоту взаємодії між людьми і створює загрозу для особистісного росту у представників різних професій.

В останні часи активно обговорюються проблеми, пов'язані зі значною напруженістю у професійній діяльності. Аналіз чинників, які викликають подібні симптоми в різних виданнях діяльності, показав, що існують професії, де людина може почати відчувати внутрішню емоційну порожнечу через постійний контакт з іншими людьми. Термін "безсилий помічник" використовується для опису психічного навантаження у професіях, де вимагається постійний контакт з іншими особами [84].

У дослідженні чинників емоційного вигорання виокремлюють три основні підходи: інтерперсональний, індивідуальний і організаційний [23]. У першому випадку, вважається, що вигорання виникає внаслідок міжособистісної взаємодії між професіоналами та суб'єктами діяльності. Другий підхід зосереджується на особистісних особливостях та емоційній сфері і розглядає їх як основний чинник вигорання. Третій підхід – організаційний – враховує вплив умов праці, організаційної структури та стилю керівництва на емоційне вигорання [92].

Однак жоден з цих підходів не відображає повну картину чинників вигорання. В. Орел класифікує ці чинники на індивідуальні та організаційні. Організаційні чинники включають умови матеріального середовища, робочі навантаження, кількість клієнтів, вагу участі у прийнятті рішень робітника, зміст роботи та соціально-психологічні аспекти діяльності. Однією з основних причин вигорання є підвищене навантаження на роботі, надмірна праця, тривалість робочого дня та невідповідність винагороди. Ці фактори можуть викликати нервову напругу, фрустрацію, тривогу та емоційне виснаження, що може призвести до психічних та емоційних проблем. Щодо індивідуальних

чинників, до них відносять соціально-демографічні та особистісні особливості такі як самооцінка, витривалість, нейротизм, екстраверсія та інші. В роботі зазначається, що найтісніший зв'язок із вигоранням мають вік та стаж робітника. [11].

Синдром вигорання виникає внаслідок емоційного виснаження на тлі надмірних навантажень або вимог. Виснаження стає причиною спрощення, формалізації відносин та втрати довіри до себе, пов'язаної зі зниженням ефективності діяльності [88]. З екзистенційно-аналітичної точки зору, питання про специфічну установку до життя, яка проявляється за цим. Вона може бути свідомою чи несвідомою, проте в будь-якому випадку вона відображає суб'єктивне уявлення про життєво важливе («про те, від чого все в житті залежить»). Самі вимоги сприймаються як надмірні не випадково, а на основі того, як таке щасливе життя розуміє конкретна людина і який життєвий проект підбадьорює її до дії. Однак екзистенційна установка людей, які схильні до емоційного вигорання, така, що не враховує реальні умови і складові, за яких людська екзистенція може стати успішною. Саме це «сліпота» у кінцевому підсумку призводить до симптомів дефіциту на соматичному, психічному та на етичному рівнях. Тому розвиток емоційного вигорання на останній стадії (припинення активності) розглядається нами як остання захист особистості від подальшого знищення, розгортається цей процес з перервою, обумовленою хворобою [72].

У синдромі вигорання виявляється утилітарна (орієнтована на потреби) життєва установка з подальшою втратою відчуття життя. Непорозуміння екзистенційної дійсності полягає в подвійному нехтуванні:

- до внутрішньої цінності інших людей, речей і завдань, що призводить до матеріалізації відносин з світом;

- до цінностей власного життя, яке використовується передусім як засіб до досягнення цілі — точно так само, як речі та інші люди. Почуття, тіло, потреби та інтуїція віддаляються, що призводить до втрати відносин з самим собою [26].

Тут слід завершити розгляд проблеми емоційного вигорання і узагальнити те, що було описано вище з точки зору логотерапії та теорії мотивації. Порожнеча, дефіцит виконання, психічна потреба і втрата відчуття життя, з екзистенційно-аналітичної точки зору, мають загальне походження. Вони в кінцевому рахунку виникають тому, що людина не переживає внутрішньої згоди з вмістом реальної діяльності. Відсутність насичених переживанням відносин — це шкода, яку людина з не екзистенційною установкою завдає собі та навколишньому світу. Як наслідок, розлад набуває характеру депресії. Емоційне вигорання — це вид депресії [53], який виникає без травматизації та органічних порушень, а лише через поступову втрату життєвих цінностей.

У своїх дослідженнях Г. Нікіфоров визначив кілька факторів, які сприяють розвитку емоційного вигорання:

1) Особистісні аспекти: схильність до інтроверсії, реактивність, твердість, авторитарність, агресивність, низька самоповага і самооцінка тощо.

2) Статус та роль в суспільстві: рольовий конфлікт, рольова невизначеність, незадоволеність професійним і особистісним зростанням, низький соціальний статус, стереотипи в ролях, відторгненість у групі, негативні статеві ролі тощо.

3) Професійне середовище: несправедливі відносини в організації, відсутність сплотності в колективі, слабка корпоративна культура, внутрішні конфлікти, відсутність підтримки, відсутність вільності в плануванні, контроль, відчуженість від прийняття рішень тощо.

4) Екзистенційні аспекти: невиконані сподіванки в житті та професійній справі, незадоволеність досягнутими результатами, розчарування в інших людях чи обраній справі, втрата сенсу своїх зусиль, відчуття самотності, відчуття безглуздості активності і життя загалом тощо [43].

Фактори, що впливають на емоційне вигорання, включають індивідуальні особливості нервової системи та темпераменту. Працівники із слабкою нервовою системою та ті, чий особисті риси не відповідають вимогам

професій, де важливий контакт "людина-людина", мають більшу схильність до вигорання. За моделлю синдрому вигорання, запропонованою американськими дослідницями Х. Маслач та С. Джексон, "професійне вигорання" означає синдром емоційного виснаження, деперсоналізацію і зниження особистих досягнень [44]. Різні дослідження в Україні та за кордоном підтверджують, що емоційне вигорання залежить від багатьох чинників і представляє собою залежну змінну у професійному середовищі.

Дослідник В. Бойко розробив свою власну систему класифікації симптомів, які вказують на різні аспекти "професійного вигорання". У його розробленій "Методиці діагностики рівня емоційного вигорання" можна оцінити прояви синдрому за допомогою дванадцяти основних симптомів, які зазвичай супроводжують три компоненти "професійного вигорання" [17]. В. Бойко описує компоненти цього синдрому наступним чином: у розвитку синдрому вигорання можна виділити три стадії.

Перша стадія - фаза "напруження", де всі ознаки та симптоми проявляються у легкій формі через турботу про себе, наприклад, шляхом частого влаштування перерв у роботі. Починаються забуття якихось робочих моментів, наприклад, пропускання потрібних записів в документації. Зазвичай на ці першочергові симптоми мало хто звертає увагу. Ця стадія може тривати від трьох до п'яти років. Напруження має динамічний характер і може посилюватися через постійні або зростаючі фактори.

Друга стадія, відома як фаза "резистенції", відзначається надмірним емоційним виснаженням. Проявляється відсутністю інтересу до роботи та спілкування, бажанням уникати колег, загальним відчуттям виснаженості навіть після відпочинку. Людина може відчувати постійну втомленість, головні болі та роздратованість. Ця стадія може тривати від 5 до 15 років і виявляється у таких симптомах, як: неконтрольована емоційна реакція на професійні ситуації, втрата інтересу до професійних відносин та байдужість до них, відчуття емоційної відділеності та відсутності бажання спілкуватися, зменшення активності та бажання витратити час на робочі обов'язки.

Третя стадія, відома як фаза "виснаження", характеризується фізичними та психологічними проблемами, такими як язви та депресія. Людина може втрачати інтерес до роботи та життя загалом, відчувати емоційну відстороненість та втомленість. Також можливі порушення уваги, пам'яті та сну. Ця стадія може тривати від 10 до 20 років і призводить до бажання усамітнитися та відчуття безсилля [16].

Науковці нині надзвичайно зацікавлені у вивченні чинників, які призводять до емоційного "вигорання". Загалом ці чинники традиційно розділяються на дві категорії: внутрішні (індивідуальні) та зовнішні (організаційні) фактори. Внутрішні фактори включають соціально-демографічні характеристики та особистісні риси. Зовнішні (іноді називають організаційні або ситуаційні) фактори включають умови праці та соціально-психологічні аспекти її організації [31]. Однак в сучасних емпіричних дослідженнях є потреба розглядати ці чинники з нової, концептуальної позиції в рамках цілісного підходу до їх визначення.

Отримані висновки з аналізу наукової літератури свідчать про те, що емоційне вигорання особистості є складним соціально-психологічним явищем, спричиненим фізичним, розумовим та емоційним виснаженням. Це становище може призвести до негативної самооцінки, втрати інтересу до професійної діяльності та відчуття байдужості. Визначено ряд факторів, які сприяють виникненню професійного вигорання, включаючи організаційні аспекти роботи та індивідуально-особистісні чинники, такі як задоволення від роботи, ідентифікація з професійною групою, мотиви та стан здоров'я працівника. Емоційне вигорання є результатом негативного впливу професійної діяльності на психічний та емоційний стан особистості, що може призводити до обмеження інтересів та потреб лише до професійних аспектів життя. Це також може призводити до переважання особистісних рис та сприйняття об'єктивної реальності через призму індивідуальних інтересів.

1.3. Специфіка емоційного вигорання офісних працівників

Емоційне вигорання серед офісних працівників – це явище, яке стало неабиякою загрозою для їхнього психічного і емоційного стану у сучасному вимушеному темпі життя. Це становище, викликане тривалою дією стресових факторів, може впливати на їхню професійну ефективність та загальний стан здоров'я. У цьому розділі ми докладно розглянемо специфіку емоційного вигорання офісних працівників, звертаючи увагу на основні причини та чинники, які сприяють цьому явищу.

Однією з ключових причин емоційного вигорання є велике робоче навантаження та психологічний тиск. Офісні працівники регулярно зіштовхуються із завданнями, що вимагають високої концентрації уваги та швидкості реакції. Цей постійний тиск може виводити їхні психічні та емоційні резерви за межі, що призводить до втоми та розладу психічного здоров'я. Багатозадачність та вимоги до швидкості прийняття рішень можуть впливати на якість роботи та сприйняття своєї професійної діяльності [11].

Крім того, соціальні чинники грають важливу роль у розвитку емоційного вигорання. Конфлікти в колективі, відчуття невизначеності у роботі та недостатня підтримка від керівництва можуть призводити до відчуття відчуженості та непорозуміння. Неадекватна комунікація та відсутність можливості виражати свої емоції та думки можуть створювати психологічний тиск, що може перерости в емоційне вигорання.

Важливо також звернути увагу на індивідуальні особливості працівників, які можуть бути факторами ризику. Рівень самооцінки грає важливу роль у вигоранні. Особи з низькою самооцінкою можуть бути більш схильні до негативних емоцій та втрати впевненості в собі під час стресових ситуацій. Також важливо враховувати, які методи управління емоціями використовує працівник. Індивіди, які не вміють ефективно впоратися зі стресом та негативними емоціями, можуть бути більш схильні до вигорання.

У відповідності до дослідження Н. Самоуткіної, робота офісних працівників може перетворитися на значущий стрес-фактор у ряді умов. Це

відбувається, коли предмет роботи не співпадає з їхніми інтересами та здібностями, коли не існують можливості для професійної самореалізації та самовираження, або коли посадові обов'язки не визначені чітко або суперечать очікуванням працівника [25]. На робочому місці, навантаження стає стресовим, коли воно є або занадто високим, або, навпаки, надто низьким для співробітника. Високе навантаження може викликати невправність з робочим ритмом та впливати на самооцінку, збільшуючи рівень тривожності. З іншого боку, низьке навантаження може породжувати відчуття незатребуваності та боязнь втрати роботи [6]. Співробітники офісів щоденно стикаються з небезпечними та шкідливими факторами, такими як шуми, електромагнітні поля від комп'ютерів, тонер для принтерів, і навіть стрес сидячого способу життя. Ця низка факторів впливає на їхнє зорове здоров'я, що може вести до розвитку комп'ютерного зорового синдрому [15]. Також довготривала робота з документами та комп'ютерами може викликати напругу в зоровому апараті та нервову втомлюваність.

Незалежно від конкретного типу вигорання, існують загальні ознаки, які можна виокремити: відчуття емоційної виснаженості, наявність негативних почуттів щодо власних професійних обов'язків, виявлення негативних емоцій у відносинах з рідними та близькими людьми, підвищена конфліктність у взаємодії з клієнтами, колегами та керівництвом, а також зниження робочої продуктивності [87].

З урахуванням основних факторів, які призводять до емоційного вигорання у офісних працівників, можна виділити кілька ключових причин. По-перше, це перевантаження - виконання роботи поза нормативний робочий час, відсутність вихідних днів, а також відсутність можливості взяти додаткові вихідні. По-друге, амбіції працівників - брак можливостей для професійного зростання та кар'єрних перспектив. По-третє, це тиск з боку керівництва - некомпетентність керівників, їхній обмежений досвід на посадах керівництва та інші подібні аспекти [71]. Крім того, некомфортні та несприятливі умови праці також можуть сприяти виникненню цього явища.

Загалом, емоційне вигорання серед офісних працівників – це серйозна проблема, яка потребує комплексного підходу до розуміння та вирішення. Дослідження цього явища є надзвичайно важливим для розробки ефективних стратегій попередження та підтримки працівників у їхній професійній діяльності. Надійне зрозуміння причин та факторів емоційного вигорання може сприяти впровадженню ефективних програм психологічної підтримки та розвитку навичок управління стресом серед офісних працівників.

Висновки до розділу 1

Підсумовуючи, можна стверджувати, що:

1. Феномен емоційного вигорання має широкий спектр визначень. Емоційне вигорання представляє собою складний психологічний стан, який виникає внаслідок тривалої емоційно напруженої роботи або взаємодії з іншими людьми. Це стан виснаженості, який може впливати на фізичне та психічне здоров'я особистості. Емоційне вигорання характеризується втратою енергії, апатією, втратою інтересу до роботи та відчуттям безсилля. Феномен емоційного вигорання є об'єктом дослідження таких різних наукових напрямків як: психологія праці, організаційна психологія, психіатрія, клінічна психологія, бізнес-психологія та управлінська психологія, а також психологія стресових станів, що свідчить про його складність і значимість у всіх сферах життя.

2. Емоційне вигорання є проблемою нашого суспільства. Сучасні психологічні дослідження СЕВ здебільше розгортаються у напрямках дослідження синдрому емоційного вигорання серед працівників соціальних професій, що обумовлено зацікавленістю підприємств, установ та широкого кола компаній або організацій які стикаються з темою СЕВ. Існує багато підходів до вивчення емоційного вигорання, включаючи розглядання його як форми стресу, пов'язаного з робочим середовищем, і як результату, на який впливають різні складні стресогенні фактори, що вказує на масштаби цієї проблеми у суспільстві. Дослідники ідентифікували різні моделі емоційного

вигорання, такі як модель трьох компонентів (емоційне виснаження, цинізм, відчуття невдачі), або модель чотирьох компонентів (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція професійної компетентності, втрата особистісного досягнення). Ці моделі допомагають зрозуміти різні аспекти та прояви емоційного вигорання.

3. Згідно з теоретичною моделлю, що вивчає соціально-психологічні чинники емоційного вигорання офісних працівників, психологічні аспекти виявляються ключовими у розумінні цього явища. Емоційне вигорання є результатом негативних психологічних реакцій на різноманітні стресори в організаційному середовищі. Важливо враховувати психологічні фактори, такі як низька мотивація, невідповідність внутрішніх і зовнішніх очікувань, низька самооцінка, труднощі у встановленні ефективних міжособистісних відносин та структура особистості. Ці фактори можуть призводити до втоми, безнадійності та втрати сенсу в роботі, що сприяє виникненню емоційного вигорання.

4. Офісні працівники стикаються з унікальними викликами, такими як довгі години за комп'ютером, висока відповідальність, надмірна концентрація на рутинних завданнях, інтенсивність взаємодії з колегами та клієнтами. Ця специфіка може призводити до високого рівня стресу та викликати емоційне вигорання. Психологічні аспекти емоційного вигорання в офісному середовищі включають в себе втомленість від неперервних монотонних завдань, відчуття відчуженості від робочих обов'язків та низький рівень задоволення від професійної діяльності.

5. Розуміння причин та чинників виникнення емоційного вигорання є важливим для впровадження ефективних стратегій попередження та підтримки працівників. Активна робота в напрямку створення умов для психологічної підтримки та стрес-менеджменту може значно покращити якість життя працівників та збільшити професійну ефективність співробітників.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Підходи до дослідження емоційного вигорання в науковій літературі.

Емоційне вигорання є станом фізичного, емоційного та ментального виснаження, зумовленого тривалим і інтенсивним стресом. Це явище часто спостерігається серед працівників, які займаються інтенсивною взаємодією з людьми, зокрема в офісному середовищі. У науковій літературі існує багато методик для вимірювання емоційного вигорання та його соціально-психологічних чинників.

Методика Maslach Burnout Inventory (MBI) є однією з найбільш широко визнаних та часто використовуваних інструментів для вимірювання емоційного вигорання. Розроблена Крістіною Маслач та Сьюзан Джексон у 1981 році, MBI дозволяє оцінити вигорання в трьох ключових аспектах: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистісних досягнень. MBI використовується в різних версіях, адаптованих для різних професійних груп, таких як MBI для медичних працівників (MBI-HSS), освітян (MBI-ES), та загальних службовців (MBI-GS), кожна з яких має варіанти питань, специфічні для даної професійної категорії. Методика містить питання, які оцінюються за шкалою від "ніколи" до "щодня" або від "повністю не згоден" до "повністю згоден", що дозволяє визначити частоту та інтенсивність відчуттів, пов'язаних з кожним з вимірів вигорання [74].

Результати, отримані за допомогою MBI, можуть використовуватися для розробки втручань та стратегій управління ресурсами людського капіталу з метою зменшення рівня вигорання, покращення благополуччя працівників та загальної продуктивності на роботі.

Копенгагенський опитувальник вигорання (Copenhagen Burnout Inventory, CBI) був розроблений датськими дослідниками Т. Боррітцом та Е. Ругулісом як інструмент для вимірювання рівня вигорання не лише серед

працівників у сфері охорони здоров'я, але й серед широкого спектра професій. СВІ вважається концептуально різним від Maslach Burnout Inventory, оскільки він виходить з припущення, що вигорання не обов'язково пов'язане лише з роботою у сфері послуг або допомоги іншим. Особисте вигорання вимірює ступінь фізичного та психологічного втоми, яку людина переживає в житті, не обмежуючись лише робочим контекстом. Робоче вигорання фокусується на втомі та виснаженні, що відчувається працівником специфічно у робочому середовищі. Клієнтське вигорання спеціалізований вимір для професій, які працюють безпосередньо з людьми (наприклад, в охороні здоров'я чи освіті), і відображає втому та виснаження, пов'язані з взаємодією з клієнтами, пацієнтами або учнями. Кожна складова містить серію питань, на які респонденти відповідають, використовуючи шкалу від "завжди" до "ніколи" або від "до великої міри" до "зовсім не". Відповіді дають змогу оцінити загальний рівень вигорання та його вплив на особистісне життя та робочу діяльність [63].

СВІ є корисним інструментом для дослідження емоційного вигорання в широкому контексті та може застосовуватися в організаціях для ідентифікації потреби в інтервенціях або змінах в робочому середовищі, з метою зниження рівня вигорання серед працівників та підвищення їх загального добробуту.

Ще однією концепцією дослідження вигорання є Job Stress Survey (JSS) був розроблений (Чарльз Д. Спілбергер та Пітер Р. Вагг) з метою оцінити специфічні джерела стресу на роботі. Цей інструмент був спеціально створений для виявлення загальних ситуацій на роботі, які можуть спричинити стрес і, як наслідок, призвести до вигорання. JSS складається з 30 пунктів, які описують різні робочі ситуації, і вимірює їхню впливовість як потенційних стресорів. Респонденти оцінюють кожну ситуацію за шкалою "ніколи" до "часто", щоб визначити частоту стресових подій на роботі. За допомогою JSS можна визначити, які аспекти робочого середовища потребують уваги та вдосконалення, з метою створення більш здорового та менш стресового

робочого місця, що може допомогти запобігти емоційному вигоранню та підвищити загальну продуктивність працівників [89]

Кожна з цих методик має свої особливості та може використовуватися для оцінювання різних аспектів емоційного вигорання та його соціально-психологічних чинників. Важливо обрати такі інструменти, які найкраще відповідають меті дослідження та особливостям цільової групи.

2.2. Організація та проведення емпіричного дослідження

Обрана тема "Соціально-психологічні чинники емоційного вигорання офісних працівників" для дослідження зацікавила через свою важливість у сучасному світі. Вивчення чинників емоційного вигорання є актуальним і важливим в сучасному соціокультурному контексті. Офісні працівники витрачають багато часу на професійну діяльність, що може призводити до стресу, перевтоми та емоційного вигорання. Це явище може суттєво впливати на їхнє психічне та фізичне здоров'я, а також на робочу продуктивність. Розуміння соціально-психологічних чинників, що впливають на емоційне вигорання офісних працівників, допоможе розробити ефективні стратегії психологічної підтримки та покращити робочі умови для цієї професійної категорії.

На основі вивчених літературних джерел зроблено висновок, що на особливості емоційного вигорання можуть суттєво впливати такі соціально-психологічні чинники як стресостійкість, життєстійкість та рівень стресу пов'язаний з робочим середовищем. Емпіричне дослідження спрямоване на визначення наявності зв'язку соціально-психологічних чинників з синдромом емоційного вигорання офісних працівників.

Для перевірки припущень дослідження застосовано емпіричні методи: метод тестування, спостереження. При аналізі наукової літератури було обрано дослідити зв'язок емоційного вигорання і таких соціально-психологічних чинників емоційного вигорання офісних працівників як «Життєстійкість», «Стресостійкість» та «Рівень стресу» пов'язаний з робочим

середовищем. Отже для аналізу рівня емоційного вигорання та чинників що можуть супроводжувати емоційне вигорання використано такі психодіагностичні засоби: «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової); тест «Аналіз стилю життя» (Бостонський тест стресостійкості) та «Тест життєстійкості С. Мадді» та шкала сприйнятого стресу PSS-10 (Ш. Коена в адаптації О. О. Вельдбрехт, Н. І. Тавровецької). Для виявлення гендерних та вікових відмінностей у рівнях стресостійкості, життєстійкості, рівня сприйнятого стресу та вигорання використана авторська анкета.

Обробка результатів дослідження проведена за допомогою *математико-статистичного методу* – критерій лінійної кореляції Спірмена (r -Спірмена). Узагальнення результатів здійснено з використанням *інтерпретаційних методів* (класифікація й узагальнення емпіричних даних).

З метою визначення особливостей та виду вигорання офісних працівників було використано тест «*Діагностика професійного вигорання*» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової). Діагностика професійного вигорання, розроблена К. Маслач і С. Джексон, і адаптована для використання українськими дослідниками, включає інструменти, призначені для визначення рівня емоційного вигорання у професійному контексті. Н. Водоп'янова внесла вклад у адаптацію цих інструментів для української мови та культури. Головним інструментом є концепція MBI (Maslach Burnout Inventory). Винайдений С. Маслач і С. Джексоном психодіагностичний метод визначає три основні аспекти вигорання: емоційне виснаження (емоційна втомленість та виснаженість емоційною реакцією на роботу), деперсоналізація (холодні, відчужені відносини з колегами та клієнтами) і редукція особистих досягнень (відчуття невдач у власних професійних досягненнях). MBI є стандартизованим інструментом, який використовується у дослідженнях та професійній практиці для вимірювання рівня вигорання у працівників у різних сферах, включаючи медичну, соціальну та освітню галузі. Він надає можливість об'єктивно оцінити рівень стресу та втомленості у професійній

діяльності, що може служити основою для впровадження ефективних стратегій зменшення стресу та покращення благополуччя працівників.

Ця методика включає в себе три шкали, які вимірюють основні аспекти емоційного вигорання:

1. Емоційне виснаження: вимірює рівень фізичної та емоційної втоми, яку відчуває особа у результаті роботи.
2. Деперсоналізація: визначає ступінь втрати інтересу до клієнтів або колег, а також розвиток цинічного ставлення до них.
3. Редукція особистих досягнень: оцінює віру у власні здібності, компетентність і професійні досягнення в результаті тривалого відчуття стресу та емоційного навантаження на роботі.

Ця методика використовується для визначення рівня емоційного вигорання у працівників та допомагає виявити тих, хто може потребувати психологічної підтримки та інтервенції в організаційному середовищі [19].

Задля дослідження і виявлення соціально-психологічних чинників емоційного вигорання були застосовані тести «Аналіз стилю життя» (Бостонський тест стресостійкості), «Тест життєстійкості С. Мадді» та «Шкала сприйняття стресу PSS (*Perceived Stress Scale*)».

«Аналіз стилю життя» (Бостонський тест стресостійкості) в адаптації Г. Давиденко - це психометричний тест, призначений для визначення рівня стресостійкості у людини. Цей тест розроблений на основі досліджень із психосоматики та стресових реакцій і вивчення способів, якими люди впораються зі стресом у повсякденному житті.

Тест складається з 20 питань, які оцінюють різні аспекти життя людини, включаючи її здатність управляти стресом, впоратися з труднощами та змінами в житті, такі аспекти як робота, відпочинок, відносини з іншими людьми, спосіб харчування, фізична активність, сон і багато інших. Відповіді на питання оцінюються, і результат вказує на рівень стресостійкості та загальну психологічну стійкість особистості. Відповіді на ці питання

дозволяють визначити, які аспекти життя можуть бути джерелами стресу та чи можна підвищити рівень стресостійкості.

Бостонський тест стресостійкості може використовуватися для самооцінки, але також може бути включений у програми психологічної підтримки та тренінгів зі стрес-менеджменту, щоб допомогти людям знаходити способи покращити свій стиль життя і знизити рівень стресу [24].

«Тест життєстійкості С. Мадді» (адаптація І. Расказової) - це інструмент, який допомагає виміряти рівень життєстійкості особистості. Цей тест розроблений на основі досліджень С. Мадді, психолога та професора з університету Пенсильванії, яка досліджувала фактори, що роблять людей життєстійкими в умовах стресу та невдач.

Тест життєстійкості С. Мадді зазвичай включає ряд питань, спрямованих на визначення рівня оптимізму, впевненості у собі, здатності вирішувати проблеми, володіння емоційними реакціями, схильності до пошуку позитивних аспектів у негативних ситуаціях та інших аспектів психічної стійкості. Тест включає питання, спрямовані на визначення трьох основних компонентів життєстійкості:

1. Залученість (commitment): цей компонент визначає, наскільки людина відчуває сенс і значущість своєї роботи та життя загалом.
2. Контроль (control): визначає, наскільки людина вірить у власну здатність контролювати події та впливати на своє оточення.
3. Прийняття ризику (challenge): оцінює, наскільки людина бачить виклики і труднощі як можливості для особистого зростання та розвитку.

За результатами тесту визначається рівень життєстійкості особи. Високий рівень життєстійкості вказує на те, що людина володіє здатністю краще впоратися зі стресом та негативними життєвими подіями. Цей тест може бути корисним для самооцінки та психологічної підтримки в умовах стресового середовища [22].

«Шкала сприйняття стресу PSS-10 (Perceived Stress Scale)» розроблена американськими дослідниками Шелдоном Коеном та його колегами для

визначення ступеня, в якому людина оцінює життєві ситуації як стресові (Cohen, Kamarck, & Mermelstein, 1983) [39, 4]. Теоретичною основою цього підходу є теорія когнітивно опосередкованого стресу Р. Лазаруса, згідно з якою реакція людини на важкі події та їх причинний вплив на фізичне та психічне здоров'я визначаються менш об'єктивними характеристиками стресора (його характером, інтенсивністю, тривалістю, раптовістю тощо), а також суб'єктивна оцінка події в контексті варіантів подолання. Реакція на стрес виникає, коли: а) ситуація сприймається як значна і загрозна, і б) людина оцінює, що її ресурси недостатні для її подолання [65].

Шкала Самооцінки Стресу (PSS) вимірює, наскільки людина вважає минулий місяць свого життя стресовим – тобто непередбачуваним, неконтрольованим і перевантаженим. Вона відрізняється від більшості інших методик, які зосереджені на зовнішніх чинниках стресу і пропонують перелік проблемних ситуацій, наявність яких респондент оцінює за певний період часу (наприклад, шкала інвентаризації життєвих стресів Холмса-Рахе, оцінка стрес-факторів у професійній діяльності і т. д.). Замість цього, сприйнятий стрес розглядається як простий вплив реальних подій, як комплексний результат різних особистісних і контекстуальних чинників, таких як очікування, толерантність до стресу, рівень накопиченого стресу, ресурсний стан людини, наявність соціальної підтримки та інші [84].

Спочатку шкала складалася з 14 пунктів. Також автори пропонували скорочену версію з 4 пунктів для телефонних опитувань. Того ж року була створена версія з 10 питань (Cohen & Williamson, 1988) [38].

Тест включає питання, спрямовані на визначення того, наскільки стресовим працівники вважають попередній місяць життя. Опитування дозволяє оцінити рівень сприйняття стресу. Запропонована шкала містить дві субшкали, одна з яких вимірює суб'єктивне сприйняття рівня напруженості ситуації, а інша рівень зусиль, що були докладені для подолання ситуації. Респондентам пропонується оцінити кожний пункт за допомогою 5-бальної шкали де 1=Ніколи, 2=Майже ніколи, 3=Іноді, 4=Досить

часто, 5=Часто. Для питань з позитивним формулюванням (тобто зворотних), шкала оцінок перегортається; після цього бали за всіма питаннями підсумовуються. Загальний показник PSS-10 відображає, наскільки напруженим відчуває особа поточний момент свого життя. Це свідомо оцінка ступеню, в якому зовнішні вимоги перевищують власну здатність впоратися з ними.

Для перевірки припущень дослідження в роботі застосовано *емпіричні методи*: метод тестування, спостереження. Для з'ясування соціально-психологічних чинників емоційного вигорання офісних працівників, використано такі психодіагностичні методики: «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової); тест «Аналіз стилю життя» (Бостонський тест стресостійкості); «Тест життестійкості С. Мадді» (адаптація О. Леонтєва, І. Расказової) та «Шкала сприйнятого стресу PSS-10» (Ш. Коена в адаптації О. О. Вельдбрехт, Н. І. Тавровецької). Для виявлення гендерних, вікових та посадових відмінностей використана авторська анкета.

Обробка результатів дослідження проведена за допомогою *математико-статистичного методу* – критерію рангової кореляції Спірмена. Узагальнення результатів здійснено з використанням *інтерпретаційних методів* (класифікація й узагальнення емпіричних даних).

Вибірку дослідження склали офісні працівники компанії ТОВ «AJAX SYSTEMS» департаменту кібербезпеки, у віці 23 - 35 років, в кількості 75 чоловік. З них 49 чоловіків та 26 жінок.

Вибірка респондентів була розподілена на групи за гендерним типом, віком та стажем. Вікові групи що прийняли участь у дослідженні розподілені на вікові діапазони від 23 до 28 та від 29 до 35 років, на чоловіків та жінок за гендерним типом, та на групи по стажу з діапазонами від 0 до 5 років та від 6 до 10 років стажу роботи в компанії. Детальна характеристика досліджуваних зібрана за допомогою анкетування та наведена у Додатку Б (таблиця 4).

Узагальнена гістограма розподілу представлена на Рисунку 2.1.

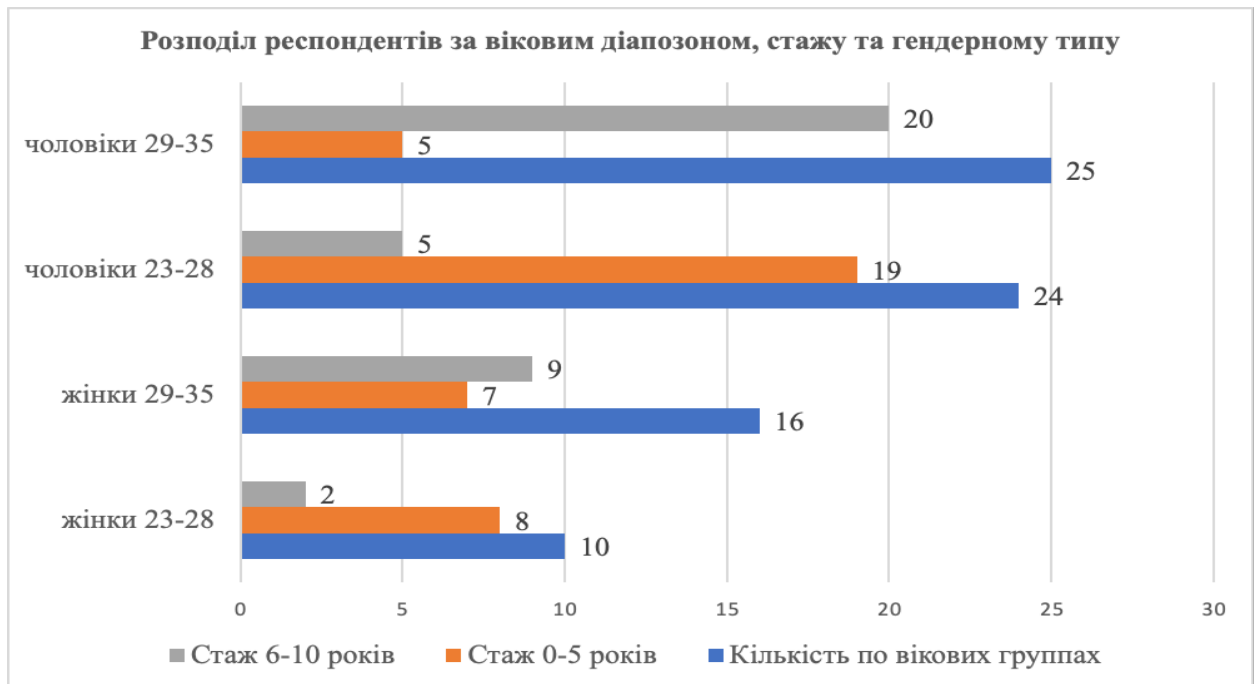


Рис. 2.1. Гістограма розподілу респондентів за гендерним типом, віком та стажем роботи в компанії згідно анкетних даних.

2.3. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження.

Для з'ясування соціально-психологічних чинників емоційного вигорання офісних працівників, використано такі психодіагностичні методики: «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової); тест «Аналіз стилю життя» (Бостонський тест стресостійкості); «Тест життєстійкості С. Мадді» (адаптація О. Леонтьєва, І. Рассказової) (Додаток А) та «Шкала сприйняття стресу PSS-10 (Perceived Stress Scale)». Для виявлення гендерних, вікових та посадових відмінностей використана авторська анкета (Додаток В).

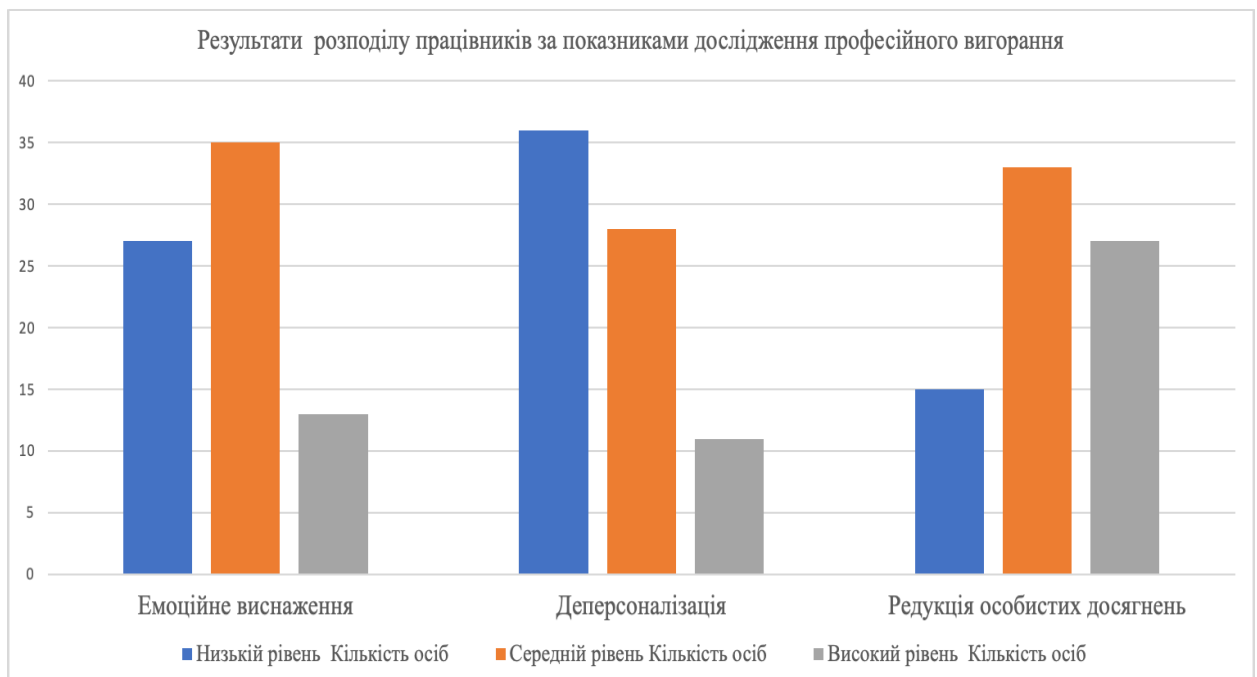
Отримані результати використаних методик у вигляді узагальненого балу результату опитування наведені у додатках (Додаток Б).

Методика К. Маслач передбачає таку оцінку рівнів:

- Емоційне виснаження:
 - 0 – 16 балів – низький рівень,

- 17 – 26 бали – середній рівень,
 - 27 і більше балів – високий рівень.
- Деперсоналізація:
 - 0 – 8 балів – низький рівень,
 - 9 – 14 балів – середній рівень,
 - 15 і більше балів – високий рівень.
 - Редукція професійних досягнень:
 - 18 і менше балів – низький рівень,
 - 19 – 29 балів – середній рівень,
 - 30 і більше балів – високий рівень.

Результати дослідженні аспектів емоційного вигорання офісних працівників за методикою «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової) наведені у додатку Б (таблиця 1). Узагальнені результати наведені на рисунку 2.2 та у таблиці 2.1.



2.2. Гістограма розподілу працівників за показниками дослідження професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової)

Таблиця 2.1 – Узагальнені результати розподілу працівників за показниками дослідження професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової)

	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
	Кількість осіб	%	Кількість осіб	%	Кількість осіб	%
Емоційне виснаження	27	36%	35	47%	13	17%
Деперсоналізація	39	52%	26	35%	10	13%
Редукція особистих досягнень	27	36%	31	41%	17	23%

При аналізі отриманих результатів по кожному з аспектів професійного вигорання було відзначено, що:

1) згідно з шкалою "Емоційне виснаження", яка оцінює рівень стресу та втомленості серед працівників, результати показують, що більшість співробітників перебуває на середньому рівні емоційного виснаження (47%). Це може вказувати на те, що ці працівники знаходяться у стані помірної напруги та втомленості через професійну діяльність. На основі середнього рівня емоційного виснаження можна припустити, що вони можуть успішно впоратися зі стресом та втомою, проте вони все ще можуть відчувати тиск та потребу в підтримці. Середній рівень емоційного виснаження може мати декілька можливих причин. Це може бути пов'язано з великим обсягом роботи, тиском від керівництва або колег, складнощами у вирішенні професійних завдань, або навіть конфліктами на робочому місці. Також в даному колективі відбулося бурхливе зростання на протязі останніх 3 -х років що також може вплинути на рівень емоційного виснаження через адаптацію нових співробітників. Проте, важливо відзначити, що цей рівень ще не досяг критичної точки, коли він може призвести до серйозних проблем зі здоров'ям чи професійною діяльністю;

2) за результатами шкали "Деперсоналізація" отримано низькі показники (тільки 13% респондентів мають ознаки високого рівня деперсоналізації натомість 52% мають низький рівень деперсоналізації), що свідчить про те, що більшість працівників відчувають низький рівень

відчуженості від своєї роботи та колег. Це може бути інтерпретовано як позитивний аспект, оскільки низький рівень деперсоналізації може свідчити про те, що працівники відчують зв'язок із своєю роботою та відносяться до неї з інтересом та емоційною залученістю. Такий низький рівень деперсоналізації може бути наслідком позитивних міжособистісних взаємодій та сприятливого робочого середовища. Професійні взаємини з колегами та співробітниками, можливо, є сприятливими, і працівники відчують підтримку та взаєморозуміння в колективі. Також низький рівень деперсоналізації може бути наслідком ефективної системи підтримки працівників, яка дозволяє їм впоратися з можливими проблемами та стресом на роботі. Варто зауважити що такий рівень деперсоналізації може бути пов'язаний і з доволі молодим віком в колективі де колеги не так сильно відчують напругу через вікову різницю в конкретній групі респондентів. Ці результати також можуть свідчити про те, що у компанії може бути ефективна система керівництва та комунікації, яка сприяє збереженню позитивної атмосфери на робочому місці та захищає працівників від відчуженості чи відчуття відчуження від своєї роботи;

3) результати за шкалою "Редукція особистих досягнень" показують, що доволі велика кількість працівників перебуває на середньому (41%) та високому (23%) рівнях цього показника. Це може означати, що доволі велика група співробітників мають позитивні відгуки щодо своїх особистих досягнень на роботі, відчують важливість своєї діяльності на роботі та цінність власних досягнень на роботі. Середній рівень редукції особистих досягнень може вказувати також на те, що ці працівники можуть мати коливання у власній оцінці своїх професійних успіхів. Вони можуть періодично відчувати неуспішність або невпевненість у своїх здібностях, але це не є постійною або серйозною проблемою. Низький рівень редукції (36%) особистих досягнень може свідчити про те, що працівники добре оцінюють свої професійні успіхи та досягнення. Це означає, що працівники не занижують свою ефективність та компетентність, мають високу самооцінку та

впевненість у своїх професійних здібностях. Такі працівники, зазвичай, мають високий рівень мотивації, задоволення роботою та менш схильні до емоційного вигорання.

Аналізуючи результати гендерних відмінностей серед 26 жінок та 49 чоловіків у розрізі високого та середнього рівнів вигорання, можна зробити висновок, що жінки (62%) в даному колективі трохи менш схильні до підвищеного рівня «Емоційного виснаження» ніж чоловіки (65%). Результати гендерних відмінностей високого рівня вигорання відповідно показали що жінки (12%) в даному колективі значно менш схильні до високого рівня «Емоційного виснаження» ніж чоловіки (20%).

За рівнями шкали «Деперсоналізація» в високому рівні розподіл по статі виявився приблизно однаковим – жінки (15%) і чоловіки (12%) – схильні до високого рівня деперсоналізації.

З результатів за шкалою «Редукція особистісних досягнень» високого рівня - чоловіки мають значно вищі бали (31%) та жінки мають (8%). Узагальнені результати у вигляді гістограми представлені на рисунку 2.3.

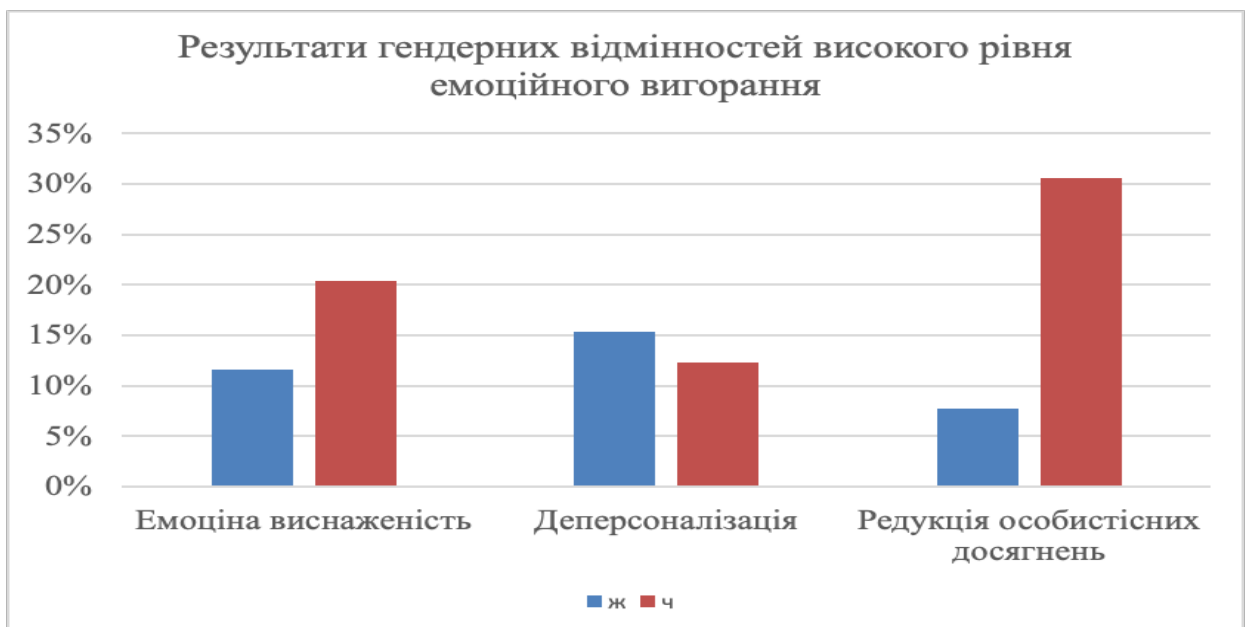


Рис. 2.3. Гістограма розподілу результатів гендерних відмінностей високого рівня емоційного вигорання.

Для аналізу вікових відмінностей за шкалами та рівнями розглянемо, як розподілені результати серед двох вікових груп 34 людини вікового діапазону 23-28 років та 41 людина вікового діапазону 29-35 років. В групі 23-28 років (15%) осіб відчувають високий рівень емоційного виснаження, що є нижчим, ніж у групі 29-35 років, де (20%) осіб відчувають високий рівень емоційного виснаження. Високий рівень емоційного виснаження збільшується із віком, тобто група 29-35 років має більше випадків емоційного виснаження. В групі 23-28 років (18%) осіб відчувають високий рівень деперсоналізації, що є вищим, ніж у групі 29-35 років, де усього (10%) осіб відчувають високий рівень деперсоналізації. Високий рівень деперсоналізації зменшується із віком, тобто група 29-35 років має менше випадків деперсоналізації що може бути пов'язано із набуттям досвіду роботи в колективі, компанії та відчуттям зростання своїх компетенцій і своєї ваги як досвідченого фахівця, що вже має експертність. В групі 23-28 років (21%) осіб відчувають високий рівень редукції особистих досягнень, що є вищим, ніж у групі 29-35 років, де (24%) осіб відчувають високий рівень редукції особистих досягнень. Високий рівень редукції особистих досягнень в даній групі респондентів збільшується із віком - група 29-35 років має більше випадків редукції особистих досягнень. Узагальнені результати у вигляді гістограми представлені на рисунку 2.4.

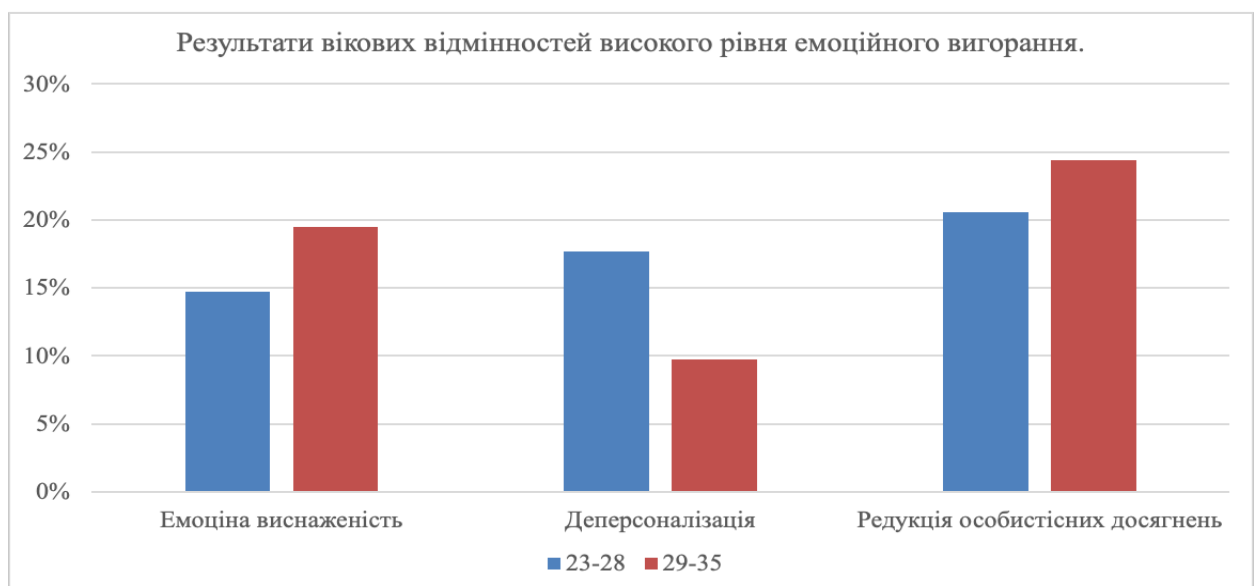


Рис. 2.4. Гістограма розподілу результатів вікових відмінностей високого рівня емоційного вигорання.

Узагальнюючи, можна сказати, що в обох групах з віком спостерігається зростання відсотка осіб із високим рівнем емоційного виснаження та редукції особистих досягнень. Ці показники зростають в групі 29-35 років, що може свідчити про те, що старша вікова група більше схильна до проявів вигорання по цих параметрах вимірювання.

Розглянемо як розподілилися результати за групами по стажу роботи серед 39 робітників зі стажем від року до 5 років та 36 робітників зі стажем від 6 до 10 років роботи в даному відділку. В групі працівників зі стажем роботи від 0 до 3 років лише (12%) 4 особи відчувають високий рівень «Емоційного виснаження», натомість як в групі зі стажем роботи від 6 до 10 років 9 працівників (22%) відчувають високий рівень «Емоційного виснаження». Що демонструє нам, що працівники з вищим стажем роботи в компанії можуть відчувати вищий рівень виснаження.

За рівнями шкали «Деперсоналізація» розподіл по стажу виявився наступним: в групі працівників зі стажем роботи від 0 до 5 років (12%) осіб відчувають високий рівень «Деперсоналізація», в групі зі стажем роботи від 6 до 10 років відсоток вищій і становить (15%) працівників. Група 6-10 років стажу демонструє трошки вищій рівень деперсоналізації ніж інша група.

Щодо рівня шкали «Редукції особистих досягнень» розподіл по стажу розподілився наступним чином: в групі працівників зі стажем роботи від 0 до 5 років доволі високий відсоток (26%) осіб відчувають високий рівень «Редукції особистих досягнень», в групі зі стажем роботи від 6 до 10 років відсоток становить (20%) працівників. Що може свідчити про адаптацію нових співробітників і зниження рівня редукції особистісних досягнень з набуттям досвіду роботи в даному колективі та сталістю процесів що відбуваються із набуттям компетенцій.

Узагальнюючи, можна сказати, що в групі зі стажем роботи від 6 до 10 років ми бачимо вищій загальний відсоток емоційного виснаження та деперсоналізації тоді як в групі 0-5 років стажу рівень редукції особистісних досягнень вищій ніж у групі зі стажем роботи 6-10 років. Це Може свідчити

нам про те, що серед працівників із вищим стажем роботи може спостерігатися тенденція до емоційного виснаження, негативної оцінки себе, емоційну напругу, що збільшується із набуванням стажу роботи і потребує уваги і впровадження запобіжних мір для працівників із більшим стажем роботи. Також, це може свідчити про те що компонент редукції особистісних досягнень з більш вищим рівнем на початку кар'єри працівників в даному колективі може впливати на подальше емоційне виснаження і теж потребує окремої уваги та запобігання у вигляді заходів спрямованих на адаптацію і інтеграцію нових працівників в колектив, що може знизити рівень емоційного виснаження у працівників в подальшому.

Бостонський тест стресостійкості розроблений дослідниками Медичного центру Університету Бостона. У тесті необхідно відповісти на запитання, виходячи з того, наскільки часто ці твердження для респондентів. Відповідати слід на всі пункти, навіть якщо це твердження взагалі не стосується респондента.

Методика дослідження «Аналіз стилю життя» (Бостонський тест стресостійкості) наведено у Додатку Б (Таблиця 2) та передбачає таку оцінку рівнів стресостійкості:

- 1 - 10 балів - дуже низький рівень стійкості до стресів. Легка вразливість навіть до незначних впливів;
- 11 - 30 балів - знижений рівень стресостійкості до стресових ситуацій. Стресові ситуації суттєво впливають на ваше життя, і ви не дуже сильно їм здатні протистояти;
- 31 - 49 балів - середній рівень стійкості до стресових ситуацій. Нормальний рівень стресу, який відповідає розумній напруженій активній життєдіяльності;
- 50 балів і більше - висока стійкість до стресових ситуацій. Стреси не загрожують вашому здоров'ю.

Узагальнені результати представлені у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Узагальнені результати дослідження рівня стресостійкості офісних працівників за Бостонським тестом стресостійкості

	Кількість осіб	%
Високий рівень	9	12%
Середній рівень	33	44%
Знижений рівень	20	27%
Низький рівень	13	17%

Проводячи аналіз результатів було виявлено що, працівники компанії виявили різний рівень стресостійкості згідно з методикою *"Аналіз стилю життя"* (Бостонський тест стресостійкості). Результати показують, що працівники можуть бути у чотирьох основних категоріях залежно від їхньої стресостійкості:

- Високий рівень стресостійкості (9 осіб, 12%): Ці працівники відзначаються високою стресостійкістю, що означає їхню здатність ефективно впоратися зі стресом та труднощами без значних негативних впливів на їхнє психічне та фізичне здоров'я.

- Середній рівень стресостійкості (33 осіб, 44%): Ці працівники мають середню стресостійкість, що може означати, що вони можуть справлятися із звичайними стресовими ситуаціями, але можуть потребувати підтримки та стратегій для ефективного управління стресом у складних ситуаціях.

- Знижений рівень стресостійкості (20 особи, 27%): працівники мають знижений рівень стресостійкості, що може означати, що вони можуть бути більш вразливими до стресових ситуацій та витратити більше енергії на їх подолання. Вони можуть потребувати спеціальної підтримки та допомоги для ефективного управління стресом.

- Низький рівень стресостійкості (13 осіб, 17%): працівники мають дуже низький рівень стресостійкості, що може вказувати на серйозні труднощі у

подоланні стресових випадків на роботі. Вони можуть відчувати значний вплив стресу на своє здоров'я та емоційний стан.

За результатами дослідження можна виявити й міжстатеві відмінності за рівнем стресостійкості. Високий рівень стресостійкості виявлено на однаковому рівні у 3 жінок (12%) з 26 та 6 чоловіків (12%) з 49 чоловіків; знижений рівень стресостійкості виявлено у 7 жінок (27%) і 14 чоловіків (29%); середній рівень стресостійкості виявлено у 13 жінок (50%) і 20 чоловіків (41%); низький показник рівня стресостійкості у 3 жінок (12%) і 9 чоловіків (18%). В цілому бачимо що середній та знижений рівні стресостійкості складають вагому медіану в обох гендерних групах однак ці рівні трохи вище у жінок (77%) ніж у чоловіків (69%) що може свідчити проте що жінки більш вразливі до стресових ситуацій ніж чоловіки. Також бачимо однакове розподілення результатів за високим рівнем стресостійкості. Ці працівники можуть відрізнятися високою стресостійкістю, що означає їхню здатність ефективно впоратися зі стресом та труднощами без значних негативних впливів на їхнє психічне та фізичне здоров'я.

Узагальнені результати у вигляді гістограми представлені на рисунку 2.5

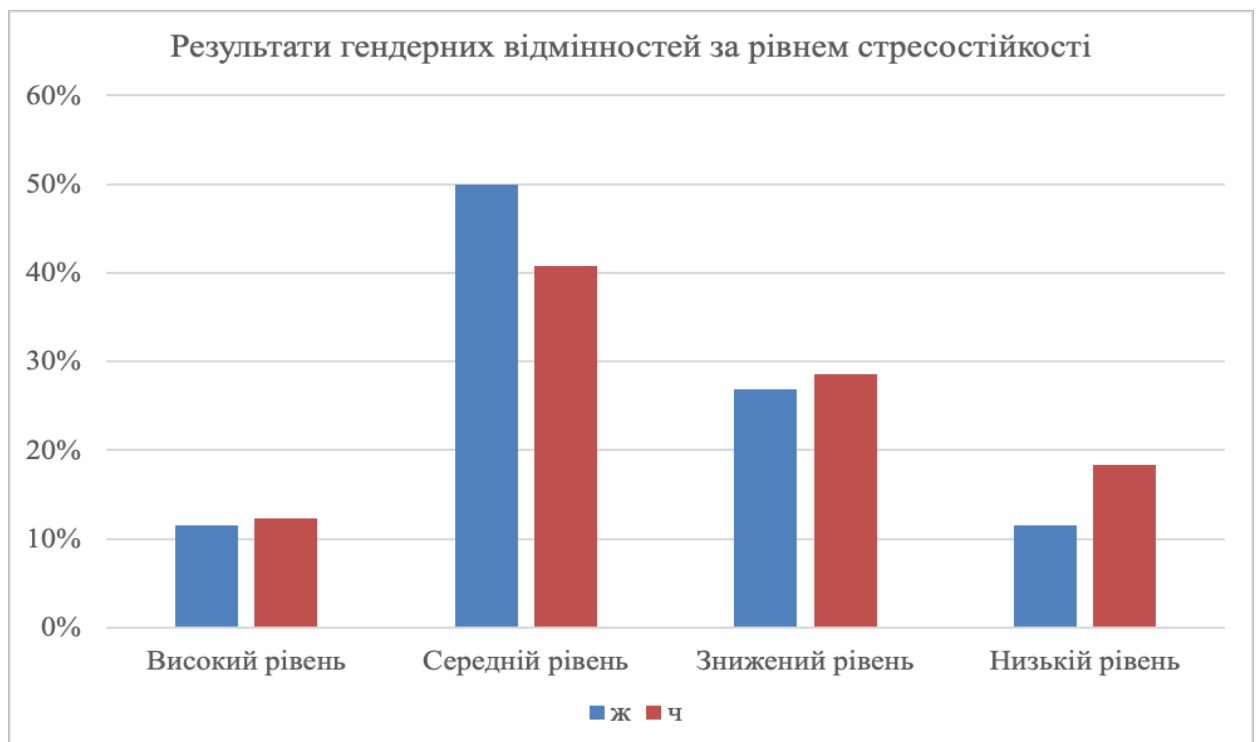


Рис. 2.5. Гістограма розподілу результатів гендерних відмінностей за рівнем стресостійкості.

За наданими даними також видно, що є вікові відмінності у рівнях стресостійкості офісних працівників у двох вікових групах (23-28 років та 29-35 років). Розглянемо ці відмінності для кожного рівня стресостійкості:

1. Високий рівень стресостійкості: У групі 23-28 років 6 осіб (загальний відсоток 18%) з 34 осіб виявили високий рівень стресостійкості. У групі 29-35 років 4 осіб (10%) з 41 особи показали високий рівень стресостійкості. Молодша вікова група має вищий відсоток осіб з високим рівнем стресостійкості порівняно зі старшою групою.

2. Середній рівень стресостійкості: У групі 23-28 років 13 осіб (38%) мають середній рівень стресостійкості. У групі 29-35 років 20 осіб (відсоток 49%) мають середній рівень стресостійкості. Старша вікова група має вищий відсоток осіб із середнім рівнем стресостійкості порівняно з молодшою групою.

3. Знижений рівень стресостійкості: У групі 23-28 років 11 осіб (відсоток 32%) показали знижений рівень стресостійкості. У групі 29-35 років 9 осіб (відсоток 22%) виявили знижений рівень стресостійкості. Молодша група має вищий відсоток осіб із зниженим рівнем стресостійкості ніж старша група.

4. Низький рівень стресостійкості: У групі 23-28 років 4 особи (12%) мають низький рівень стресостійкості. У групі 29-35 років 8 осіб (20%) показали низький рівень стресостійкості. Старша група налічує більшу кількість осіб з низьким рівнем стресостійкості ніж молодша група.

Отже, можна визначити, що молодша вікова група (23-28 років) має трошки нижчий відсоток осіб з високим та середнім рівнями стресостійкості (59% для старшої групи та 56% для молодшої групи відповідно). При цьому низький рівень стресостійкості менш поширений у обох вікових групах.

Узагальнені результати у вигляді гістограми представлені на рисунку 2.6.

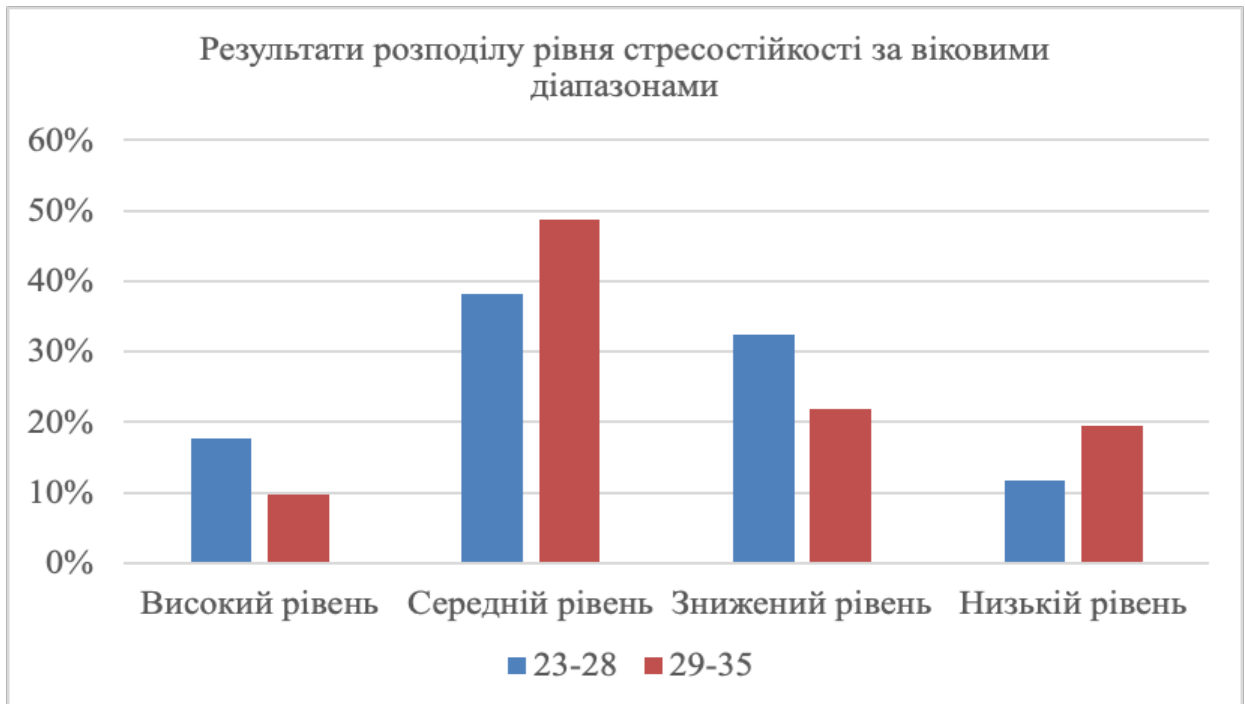


Рис. 2.6. Гістограма розподілу результатів рівня стресостійкості за віковими діапазонами.

Проаналізуємо також розподіл за стажем роботи, що є відмінним за рівнями стресостійкості офісних працівників у двох групах зі стажем від 0 до 5 років у кількості 39 осіб та зі стажем від 6 до 10 років у кількості 36 осіб.

Відмінності для кожного рівня стресостійкості наступні:

1. Високий рівень стресостійкості: У групі працівників зі стажем роботи 0-5 років 8 осіб (21%) з 39 осіб виявили високий рівень стресостійкості. У групі 6-10 років усього 1 особа (3%) з 36 осіб показали високий рівень стресостійкості. Молодша за стажем роботи група має значно вищий відсоток осіб з високим рівнем стресостійкості порівняно з більш досвідченою групою працівників.

2. Середній рівень стресостійкості: У групі зі стажем 0-5 років роботи та у групі 6-10 років стажу однаковий відсоток. Отже, 44% працівників мають середній рівень стресостійкості.

3. Знижений рівень стресостійкості: У групі працівників зі стажем роботи 0-5 років 10 осіб (26%) з 39 осіб демонструють знижений рівень стресостійкості. У групі 6-10 років також 10 осіб (28%) з 36 осіб показали

знижений рівень стресостійкості. Молодша за стажем роботи група має трохи нижчий відсоток осіб з зниженим рівнем стресостійкості порівняно з більш досвідченою групою працівників.

4. Низький рівень стресостійкості: У групі працівників зі стажем роботи 0-5 років 4 особи (10%) продемонстрували низький рівень стресостійкості. У групі 6-10 років 9 осіб (25%) показали низький рівень стресостійкості. Молодша за стажем роботи група має значно нижчий відсоток осіб з низьким рівнем стресостійкості порівняно з більш досвідченою групою працівників.

Узагальнені результати у вигляді гістограми представлені на рисунку 2.7.

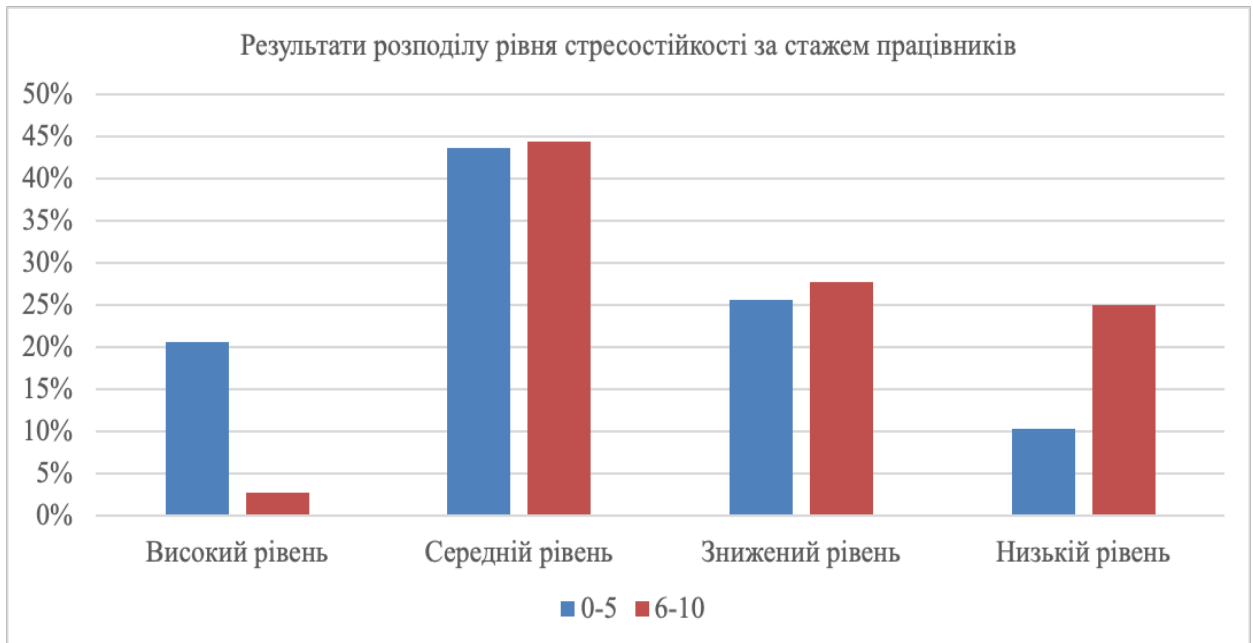


Рис. 2.7. Гістограма розподілу результатів рівня стресостійкості за стажем роботи офісних працівників.

На основі цих результатів видно що обидві групи мають середній та знижений рівні стресостійкості, отже можна виявити групи працівників, які можуть потребувати різного роду підтримки. Ті, хто виявили високий рівень стресостійкості, можуть бути включені в програми психологічної підтримки для розвитку їхніх ресурсів та вмінь в управлінні стресом. Ті, хто мають середній рівень, можуть користуватися тренінгами зі стресменеджменту. Особи зі зниженим та низьким рівнями стресостійкості можуть вимагати

індивідуальної психологічної підтримки та можливо навіть консультування від спеціалізованих фахівців.

Дослідження життєстійкості за методикою С. Мадді наведено в Додатку В (таблиця 3). Першою складовою життєстійкості є «залученість» – характеристика ставлення людини до себе, оточуючого світу і характеру взаємодії з ним. Другим компонентом життєстійкості є «контроль». Контроль за обставинами організує пошук шляхів впливу на результати стресогенних змін, в протипагу впадання в стан безпорадності та пасивності. Третьою складовою життєстійкості є «прийняття ризику», що допомагає людині бути відкритою до оточуючого світу, інших людей, суспільства. Суть полягає в сприйнятті особистістю життєвих подій та проблем як виклику та випробувань особисто для себе. С. Мадді підкреслює важливість вираженості всіх трьох компонентів для збереження здоров'я, оптимального рівня працездатності та активності в стресогенних умовах.

Обчислення результатів відбувається крізь середні та стандартні відхилення загального показника і субшкал. Всі отримані результати порівнюються із нормативними показниками. Загальний нормативний показник 0-61 балів вказує на низький рівень життєстійкості, 62-99 балів – середній, а 100-135 балів – високий рівень життєстійкості.

- Показник «залученості» вимірюється відповідно як: 0-19 балів - низький рівень вираженості компоненту, 20-30 балів – середній, а 31-54 бали – високий рівень.
- Показник «контролю» вимірюється відповідно як: 0-19 балів – низький рівень вираженості компоненту, 20-32 балів – середній, 33–52 високий.
- Показник «прийняття ризику» вимірюється відповідно як: 0-11 балів – низький рівень вираженості компоненту, 12-20 балів – середній, 21-30 балів – високий.

- Загальний показник життєстійкості вимірюється як: 0-61 балів низький рівень життєстійкості, 62-99 балів – середній, а 100-135 балів – високий рівень життєстійкості.

Узагальнені результати показники розподілу дослідження аспектів життєстійкості «Тесту життєстійкості С. Мадді» представлені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Узагальнені показники розподілу дослідження аспектів життєстійкості за «Тестом життєстійкості С. Мадді»

	Високий рівень		Середній рівень		Низький рівень	
	Кількість осіб	%	Кількість осіб	%	Кількість осіб	%
Залученість	41	55%	24	32%	10	13%
Контроль	21	28%	36	48%	18	24%
Прийняття ризику	32	43%	34	45%	9	12%
Загальний показник життєстійкості	15	20%	47	63%	13	17%

Отже, виходячи з результатів дослідження за методикою життєстійкості С. Мадді, можна зробити висновок, що:

1) більшість працівників (55%) відзначаються високою залученістю до життя. Це означає, що вони відзначаються позитивною енергією, ентузіазмом та готовністю активно долучатися до різних аспектів життя та роботи. Ці працівники, ймовірно, є дуже мотивованими, цікавляться власним розвитком та відчують радість від досягнень та нових можливостей. 32% працівників мають середній рівень залученості, що може свідчити про стабільність і збалансованість у їхньому підході до життя та роботи. Вони можуть відчувати нейтральне ставлення до багатьох аспектів свого оточення та можуть реагувати на події менш емоційно порівняно з людьми з високим рівнем залученості. 13% працівників виявили низький рівень залученості, що може вказувати на відчуття відчуженості або втрати інтересу до багатьох аспектів

життя та роботи. Ці працівники можуть відчувати втому, безпорадність чи невпевненість, що може впливати на їхню продуктивність та добробут;

2) результати за шкалою контролю показують, що у працівників компанії існують різні рівні внутрішнього контролю та здатності управляти життєвими ситуаціями: більшість працівників (48%) мають середній рівень контролю. Вони здатні управляти рутинними справами та звичайними аспектами життя, але можуть відчувати вразливість та нестабільність у стресових ситуаціях. Такі люди можуть потребувати підтримки та допомоги для ефективного управління важливими подіями та труднощами. Працівники з високим рівнем (28%) відзначаються високою самодисципліною та внутрішньою впевненістю. Вони здатні управляти своїми емоціями та стресовими ситуаціями, навіть у невизначених чи трудних умовах. Такі особи зазвичай добре впораються із складними завданнями та відповідальністю. Низький рівень контролю (24%) - працівники відзначаються низьким рівнем внутрішнього контролю. Вони можуть відчувати невпевненість у собі та втрату контролю над своїм життям, особливо у стресових ситуаціях. Такі особи можуть відчувати труднощі у прийнятті важливих рішень та можуть потребувати підтримки психологів чи консультантів для подолання цих викликів. Отже, різний рівень внутрішнього контролю може впливати на реакції працівників на стрес та їхню загальну працездатність у важливих ситуаціях.

3) Дослідження аспектів життєстійкості в компанії показало різноманітність підходів працівників до ризику. Для більшої частини співробітників (43%) характерний відкритий настрій до нових викликів та здатність до взяття на себе ризику. У 45% працівників спостерігається збалансований підхід, коли вони враховують як можливості, так і можливі ризики. На інший бік спектру припадає 12% працівників, які виявляють високий ступінь обережності та уникають ризикованих ситуацій. Це різноманіття відносин до ризику може бути корисним для компанії, оскільки дозволяє збалансувати рішення та зробити згідно з усіма можливими

сценаріями. Разом із тим, це також вказує на різні стилі прийняття рішень та відкриває можливості для навчання та розвитку навичок управління ризиком серед персоналу.

Для порівняння гендерних відмінностей за шкалами та рівнями життєстійкості. За даними результатів дослідження, можна зробити такі спостереження:

1. Залученість: Чоловіки мають вищий рівень залученості (33%), ніж жінки (21%). Чоловіки відзначаються вищою залученістю у порівнянні з жінками.
2. Контроль: Жінки мають вищий рівень контролю (27%), ніж чоловіки (20%). Жінки виявляють вищий рівень контролю у порівнянні з чоловіками.
3. Прийняття ризику: Чоловіки мають вищий рівень прийняття ризику (31%) ніж жінки (12%).

Узагальнюючи, можна сказати, що є відмінності у сприйнятті залученості та контролю між чоловіками та жінками, але немає значних різниць у рівнях прийняття ризику.

За результатами методики, можна провести аналіз вікових відмінностей за рівнями залученості, контролю та прийняття ризику для двох вікових груп:

1. Залученість серед груп 23-28 років та 29-35 років. У групі 23-28 років 35% осіб виявили високий рівень залученості, що є вищим, ніж у групі 29-35 років, де 27% осіб мали високий рівень залученості. Спостерігається вищий рівень залученості серед молодших осіб (23-28 років) у порівнянні зі старшою віковою групою (29-35 років).
2. Контроль. У групі 23-28 років 9% осіб мали високий рівень контролю, що є нижчим, ніж у групі 29-35 років, де 15% осіб мали високий рівень контролю. Вищий рівень контролю властивий старшій віковій групі (29-35 років) у порівнянні з молодшою групою (23-28 років).
3. Прийняття ризику. У групі 23-28 років 27% осіб мали високий рівень прийняття ризику, що є вищим, ніж у групі 29-35 років, де 17% осіб мали

високий рівень прийняття ризику. Немає значущих відмінностей у рівнях прийняття ризику між двома віковими групами. Можна сказати, що молодші особи (23-28 років) мають вищий рівень залученості, але нижчий рівень контролю порівняно зі старшою віковою групою (29-35 років). При цьому рівень прийняття ризику подібний у обох вікових групах.

Також варто розглянути порівняння відмінностей за шкалами та рівнями життєстійкості у групах із різним стажем роботи. За даними результатів дослідження, можна зробити такі спостереження:

1. Залученість високого рівня серед груп зі стажем роботи від 0 до 5 років виявили 27%, що є нижчим, ніж у групі 6-10 років, де 29% осіб мали високий рівень залученості. Спостерігається незначно вищий рівень залученості серед осіб з більшим стажем роботи у порівнянні зі молодшою за стажем групою, але показники майже однакові.
2. Контроль. У групі 0-5 років 19% осіб проявили високий рівень контролю, що є нижчим, ніж у групі 6-10 років, де 25% осіб мали високий рівень контролю. Вищий рівень контролю властивий старшій віковій групі (0-5 років) у порівнянні з молодшою групою (6-10 років).
3. Прийняття ризику. У групі 0-5 років 25% осіб мали високий рівень прийняття ризику, що є вищим, ніж у групі 6-10 років, де усього 17% осіб мали високий рівень прийняття ризику. Що свідчить про те, що старші за стажем роботи працівники менш схильні до ризику.

Дослідження загального показника життєстійкості в компанії показало доволі високий рівень життєстійкості. Для більшої частини співробітників (80%) притаманні високий та середній рівні життєстійкості. Такі рівні життєстійкості можуть свідчити проте що в співробітників присутні позитивне світовідчуття, задоволеність якістю життя, співробітники можуть сприймати перешкод як джерело додаткового зростання та розвитку. У 20% працівників спостерігається низький рівень загального показника життєстійкості що може свідчити про виникнення внутрішньої напруги в стресових ситуаціях за

рахунок слабкого подолання стресу у таких працівників. Професійна життєстійкість є системною особистісно- професійною властивістю, що формується у фахівця впродовж професійного життя, виявляючись у певному рівні включеності в професійну діяльність, контролі за нею та прийнятті «професійних викликів», і забезпечує його здатність протистояти несприятливим обставинам в роботі, запобігаючи розвитку професійної дезадаптації, розладам здоров'я та забезпечуючи особистісно- професійне зростання.

Для порівняння гендерних відмінностей за шкалами та рівнями загального показника життєстійкості за даними результатів дослідження, можна зробити такі спостереження: Чоловіки мають трохи вищий рівень загального показника життєстійкості (39%), ніж жінки (35%).

За результатами методик та аналізу вікових відмінностей за рівнями залученості, контролю та прийняття ризику для двох вікових груп: 23-28 років та 29-35 років можна сказати, що старші особи (29-35 років) мають вищий рівень загального показника життєстійкості (43%) ніж працівники молодшої вікової групи (29-35 років) з рівнем показника (26%).

За результатами методик та аналізу відмінностей загального рівня життєстійкості для двох груп: 0-5 років та 6-10 років стажу роботи можна сказати, що більш досвідчені працівники (6-10 років стажу) мають вищий рівень загального показника життєстійкості (44%) ніж працівники молодшої групи (0-5 стажу роботи років) з рівнем показника (33%).

Варто зазначити, що деякі люди, які стикаються зі змінами в житті або травматичними подіями, не проявляють жодних ознак психологічних порушень. Вони добре адаптовані та психічно стійкі, незважаючи на значний стрес і великі труднощі. Такий стан досягається завдяки високому рівню психологічного благополуччя та імунітету, які можуть бути покращені шляхом впровадження певних психологічних стратегій. Існує багато факторів, що визначають сприйнятливість до різних психічних чи психологічних проблем, і серед них особливо важливою є життєстійкість [69].

Узагальнені результати у вигляді гістограми представлені на рисунку 2.8.

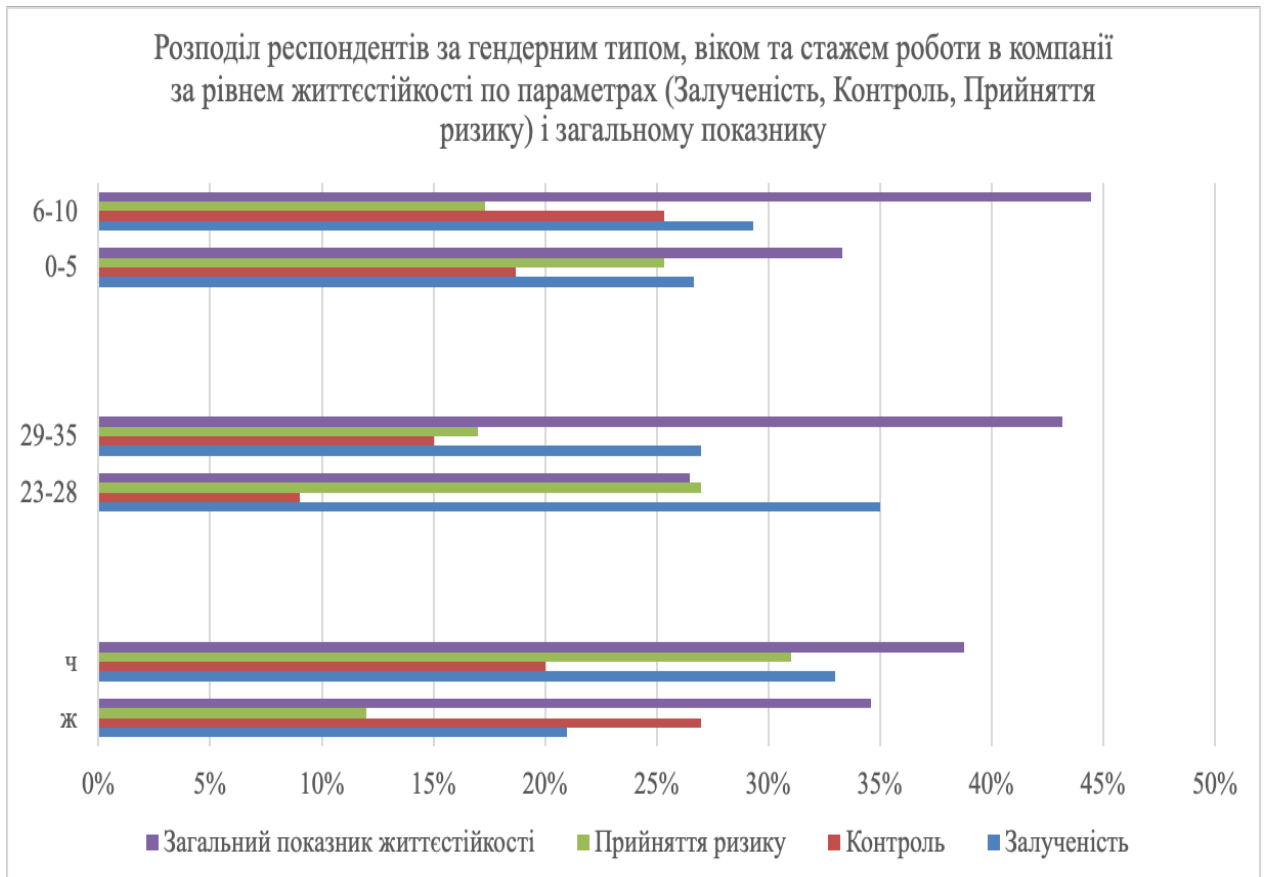


Рис. 2.8. Гістограма розподілу результатів респондентів за гендерним типом, віком та стажем роботи в компанії. Розподіл за рівнем життєстійкості по параметрах: Залученість, Контроль, Прийняття ризику та загальному показнику життєстійкості.

Для дослідження оцінки рівня сприйняття стресу використано шкалу сприйнятого стресу PSS-10 [4]. Опитувальник складається з 10 питань (наведено в Додатку А). Результати опитування по середньому балу по респондентах наведено в Додатку В (таблиця 4). Завданням методики є визначити, наскільки стресовим працівники вважають попередній місяць життя. Опитування дозволило оцінити рівень сприйняття стресу. Запропонована шкала містить дві субшкали, одна з яких вимірює суб'єктивне сприйняття рівня напруженості ситуації, а інша – рівень зусиль, що були докладені для подолання ситуації.

Результати розглянуто згідно наступної інтерпретації: Загальний рівень сприйнятого стресу може коливатися в діапазоні від 0 до 40 балів де:

0 - 13 балів: низький рівень стресу.

14 - 26 балів: помірний рівень стресу.

27 - 40 балів: високий рівень сприйнятого стресу.

Узагальнені результати показників розподілу дослідження рівня сприйнятого стресу наведено в Таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Узагальнені показники розподілу дослідження сприйнятого стресу згідно зі шкалою сприйнятого стресу PSS-10.

Рівень сприйнятого стресу	Кількість осіб	%
Високий рівень	11	15%
Помірний рівень	48	64%
Низький рівень	16	21%

Виходячи з результатів дослідження *за методикою шкали сприйнятого стресу PSS-10*, робимо наступні висновки:

1) більшість працівників (64% - 48 осіб) перебувають на помірному рівні сприйнятого стресу. Це може означати, що робоче середовище компанії є відносно сприятливим для більшості працівників і не викликає значного рівня стресу. Також це може бути результатом добре організованих програм здоров'я та благополуччя на роботі, ефективного менеджменту та сильної управлінської підтримки. Оцінка стресу за шкалою PSS-10 може свідчити про те, що більшість працівників сприймають свою робочу ситуацію об'єктивно і не перебувають у стані надмірного стресу.

2) 21% - 16 працівників знаходяться на низькому рівні сприйнятого стресу, що вказує на те, що в цілому в офісі панує сприятлива атмосфера, де працівники відчують себе зручно і комфортно. Працівники можуть мати достатньо ресурсів та засобів для ефективного управління стресом, що дозволяє їм легше впоратися з викликами робочого процесу.

3) 15% - 11 працівників продемонстрували доволі високі оцінки шкали сприйнятого стресу. Сильний рівень сприйнятого стресу може демонструвати нам респондентів вразливих до негативного впливу стресу що може мати

наслідки у вигляді погіршення їх фізичного та психічного здоров'я в майбутньому.

За результатами дослідження можна виявити й міжстатеві відмінності за рівнем сприйнятого стресу. Помірний рівень сприйнятого стресу виявлено на рівні 18 (69%) у жінок та 30 (61%) у чоловіків; низькій рівень сприйнятого стресу виявлено у 6 жінок (23%) і 10 чоловіків (20%); високий показник рівня сприйнятого стресу у 2 жінок (8%) і 9 чоловіків (18%). В цілому бачимо що помірний та низький рівні сприйнятого стресу складають вагому медіану в обох гендерних групах однак ці рівні нижче у чоловіків (82%) ніж у жінок (92%) що може свідчити проте що жінки менш вразливі до стресових ситуацій ніж чоловіки та сприймають свою робочу ситуацію об'єктивно і наразі не перебувають у стані надмірного стресу.. Також бачимо подібне розподілення результатів і за результатами високого рівня сприйнятого стресу.

Узагальнені результати у вигляді гістограми представлені на рисунку 2.9.

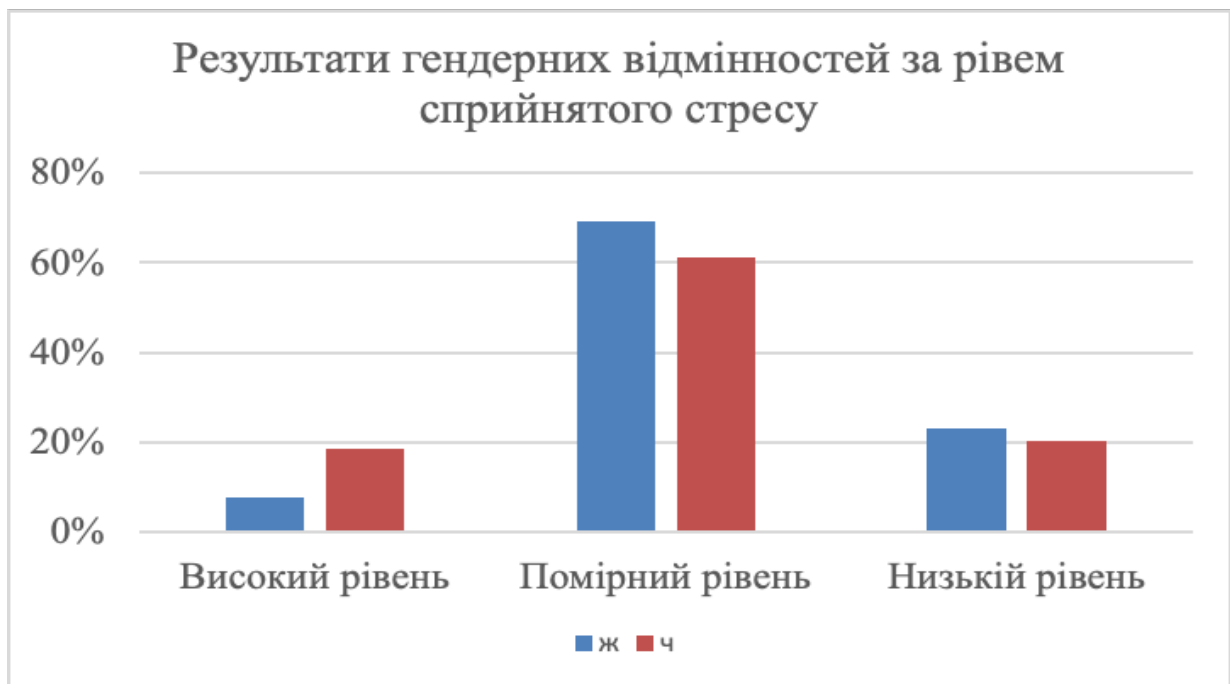


Рис. 2.9. Гістограма розподілу результатів гендерних відмінностей за рівнем сприйнятого стресу.

За наданими даними видно, що є і вікові відмінності у рівнях сприйнятого стресу серед офісних працівників з розподілом по двох вікових

групах (23-28 років та 29-35 років). Розглянемо ці відмінності для кожного рівня сприйнятого стресу:

1. Помірний рівень сприйнятого стресу: У групі 23-28 років 25 осіб (33%) виявили помірний рівень сприйнятого стресу. У групі 29-35 років 23 особи (31%) продемонстрували помірний рівень сприйнятого стресу. Молодша вікова група має вищий відсоток осіб з помірним рівнем сприйнятого стресу порівняно зі старшою групою.

2. Низький рівень сприйнятого стресу: У групі 23-28 років 6 осіб (8%) мають низький рівень сприйнятого стресу. У групі 29-35 років 10 осіб (13%) мають низький рівень сприйнятого стресу. Старша вікова група має вищий відсоток осіб із низьким рівнем сприйнятого стресу порівняно з молодшою групою.

3. Високий рівень сприйнятого стресу: У групі 23-28 років 5 осіб (7%) показали високий рівень сприйнятого стресу. У групі 29-35 років 6 осіб (8%) виявили високий рівень сприйнятого стресу. Молодша та старша групи мають відносно однаковий відсоток осіб із зниженим рівнем сприйнятого стресу ніж старша група.

Отже, можна визначити, що молодша вікова група (23-28 років) має трошки нижчий відсоток осіб з високим та помірним рівнями сприйнятого стресу (44% для старшої групи та 41% для молодшої групи відповідно). При цьому низький рівень стресостійкості менш поширений у обох вікових групах ніж помірний рівень сприйнятого стресу та переважає у старшій групі, що може свідчити що рівень сприйнятого стресу у старшій групі нижчий або реакція на сприйнятий стрес в старшій групі співробітників не така інтенсивна як молодшій групі (8% та 13% відповідно). Можемо також сказати що молодша група сприймає стрес більш безпосередньо, та на його оцінку в меншому ступені впливають очікування керівництва, хронічний стрес та інші внутрішні чинники. Це призводить до припущення, що особливості сприйняття стресу залежать від вікової когорти

Узагальнені результати у вигляді гістограми представлені на рисунку 2.10.



Рис. 2.10. Гістограма розподілу результатів вікових відмінностей за рівнем сприйнятого стресу.

Проаналізуємо і розподіл за стажем роботи, що є відмінним за рівнями сприйнятого стресу серед офісних працівників у двох групах зі стажем від 0 до 5 років у кількості 39 осіб та зі стажем від 6 до 10 років у кількості 36 осіб.

Відмінності для кожного рівня наступні:

1. Помірний рівень сприйнятого стресу: У групі працівників зі стажем роботи 0-5 років 23 особи (31%) проявили помірний рівень сприйнятого стресу. У групі 6-10 років 25 осіб (33%) показали помірний рівень сприйнятого стресу. Старша за стажем роботи група має трохи вищий відсоток осіб з помірним рівнем стресостійкості порівняно з менш досвідченою групою працівників.

2. Низький рівень сприйнятого стресу: У групі працівників зі стажем роботи 0-5 років 12 осіб (16%) продемонстрували низький рівень сприйнятого стресу. У групі 6-10 років 4 осіб (5%) показали низький рівень сприйнятого стресу. Молодша за стажем роботи група має значно вищий відсоток осіб з низьким рівнем стресостійкості порівняно з більш досвідченою групою працівників.

3. Високий рівень сприйнятого стресу: У групі працівників зі стажем роботи 0-5 років 4 особи (усього 5%) демонструють високий рівень сприйнятого стресу. У групі 6-10 років 7 осіб (9%) показали високий рівень сприйнятого стресу. Молодша за стажем роботи група має нижчий відсоток осіб з зниженим рівнем сприйнятого стресу порівняно з більш досвідченою групою працівників.

Загалом бачимо що за стажем роботи група старшого віку має вищий рівень високого та помірного показників сприйнятого стресу що може свідчити про те що старша група в компанії має більше компетенцій. а отже і відповідальності за досягнення результатів командою, що може впливати на вищий рівень сприйнятого стресу в даній виборці. Шкала PSS-10 - це ефективний інструмент для оцінки суб'єктивного сприйняття життєвої ситуації як стресової, тобто неконтрольованої, непередбачуваної та напруженої, що висуває надмірні вимоги до людини та перевищує наявні можливості подолання перешкод. Високі оцінки шкали показують респондентів, вразливих до негативного впливу стресу на фізичне та психічне здоров'я. Рівень сприйняття стресу як бачимо за результатами вибірки залежить від віку та статі людини.

Узагальнені результати у вигляді гістограми представлені на рисунку 2.11.



Рис. 2.11. Гістограма розподілу результатів рівня сприйнятого стресу за стажем роботи офісних працівників.

Для статистичної перевірки припущення дослідження, що на показник рівня професійного вигорання впливають такі лонгітюдні соціально-психологічні чинники як показники життєстійкості, стресостійкість та такий короткотривалий показник як рівень сприйнятого стресу, застосовано процедуру кореляційного аналізу між показниками та параметрами емоційного вигорання і показниками та параметрами стресостійкості та життєстійкості за коефіцієнтом рангової кореляції Спірмена (r -Спірмена).

Проведено аналіз співвідношення аспектів емоційного вигорання за методикою «Діагностика професійного вигорання» та соціально – психологічних чинників у вигляді життєстійкості за методикою С. Мадді, стресостійкості за методикою Бостонско тесту та рівня сприйнятого стресу що вимірювався за допомогою шкали рівня сприйнятого стресу (PSS-10).

Результати кореляційних зв'язків аспектів емоційного вигорання та соціально – психологічних чинників що могли вплинути на рівень емоційного вигорання представлені в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Матриця кореляційних зв'язків між показниками соціально-психологічних чинників та аспектів професійного вигорання офісних працівників за коефіцієнтом рангової кореляції Спірмена (r -Спірмена)

Показники аспектів емоційного вигорання за методикою «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач)	Соціально-психологічні чинники				
	Методика життєстійкості С.Мадді			Бостонський тест стресостійкості	Шкала PSS-10, рівень сприйнятого стресу
	Залученість	Контроль	Прийняття ризику	Рівень стресостійкості	Рівень сприйнятого стресу
Емоційне виснаження	-0.58854**	-0.25117*	-0.42734**	-0.77487**	0.73195**
Деперсоналізація	-0.14701	-0.02281	-0.15874	-0.39129**	0.29987*
Редукція особистих досягнень	-0.23356*	-0.03302	-0.0788	-0.25423*	0.05761

Примітка: ** - кореляція значуща на рівні $p < 0,01$; $r_{кр.} = 0.297$.

* - кореляція значуща на рівні $p < 0,05$; $r_{кр.} = 0.227$.

Як свідчать результати підрахунку сили кореляційних зв'язків між показниками професійного вигорання і соціально-психологічних чинників вигорання (стресостійкість, життєстійкість) за коефіцієнтом рангової кореляції r -Спірмена, статистично значущі зв'язки спостерігаються між шкалою «Емоційне виснаження» та такими аспектами життєстійкості як «Залученість», «Прийняття ризику» (негативний зв'язок, $(p < 0,01)$), також на рівні негативного зв'язку, $(p < 0,05)$ з шкалою «Контроль». Тобто працівники, які відчують емоційне виснаження, мають тенденцію мати менш розвинену здатність до позитивного ставлення до життя, втрачають інтерес до своєї роботи та можуть відчувати втому та втрату мотивації. Також згідно з результатами, емоційно виснажені працівники можуть уникати ризикованих ситуацій, намагаючись уникнути невизначеності та додаткового стресу. До того ж спостерігається негативний кореляційний зв'язок з показником контролю, що може свідчити про втрату здатності до саморегуляції та контролю над ситуаціями у працівників, які відчують емоційне виснаження.

Статистично значущі зв'язки отримано між показниками стресостійкості та вигорання за шкалами «Емоційне виснаження» і «Редукція Деперсоналізація» - негативний зв'язок на рівні $p < 0,01$. Негативний зв'язок між емоційним виснаженням та стресостійкістю вказує на те, що працівники, які відчують сильне емоційне виснаження, можуть мати менш розвинені стресостійкі якості. Це може означати, що вони мають менше ресурсів для боротьби зі стресом та негативними емоціями, що впливає на їхню загальну ефективність та робочий стан.

Також спостерігається негативний зв'язок за стресостійкістю та редукцією особистісних досягнень, що вказує на те, що співробітники, які відчують редукцію особистісних досягнень, можуть мати менш високий рівень стресостійкості. Значущий негативний зв'язок між залученістю та стресостійкістю може свідчити про те що низький рівень стресостійкості може бути пов'язаний також з недостатньою залученістю у робочому процесі і може впливати на рівень емоційного виснаження працівника. Що може призвести

до невпевненості у власних навичках та здібностях, відсутністю прозорої мети або стратегії в роботі, недостатньою мотивацією що згодом може призводити до збільшення рівня стресу та вигорання.

Як можна побачити з підрахунку сили кореляційних зв'язків, між редукацією особистих досягнень і емоційним виснаженням у працівників є негативний зв'язок ($p < 0,05$), що може означати, що коли людина відчуває, що її особисті досягнення не визнаються або коли вона відчуває невдачі в досягненні своїх цілей, це може призводити до емоційного виснаження. Редукція особистих досягнень може спричинити втрату мотивації та віри в себе, що в свою чергу може впливати на загальний психічний стан працівника. Що може бути наслідком недостатньої підтримки, відсутності визнання з боку колег або керівництва, а також нереалістичних або недосяжних цілей, які встановлені для працівника. Якщо працівник постійно відчуває невдачі і не може досягти своїх цілей, це може викликати стрес, тривогу та виснаження.

Отже, завдання емпіричного дослідження були виконані, перейдемо до формулювання висновків за результатами його проведення.

Висновки до розділу 2

Отримані результати емпіричного дослідження показали, що:

1. При аналізі результатів за методикою «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової) було відзначено, що за шкалою «Емоційне виснаження» більшість працівників перебуває на середньому та низькому рівнях СЕВ, що вказує на помірну напругу та рівномірне навантаження на працівників у відділку. За результатами шкали «Деперсоналізації» доволі велика кількість працівників відчуває низький рівень відчуженості від роботи та колег, що може свідчити про позитивні міжособистісні відносини та взаємну підтримку від колег на робочому місці. Шкала "Редукції особистих досягнень" показує, що здебільшого працівники мають коливання у власній оцінці своїх професійних успіхів, але вірять у свої можливості та можливо у спільну мету роботи.

2. Огляд стресостійкості показав, що у досліджуваних працівників переважає середній рівень стійкості до стресу, якому властиво стабільний емоційний стан та здатність успішно боротися зі стресовими ситуаціями. Це свідчить про високу адаптивність респондентів та здатність ефективно управляти непередбачуваними ситуаціями на робочому місці. Також спостерігається доволі великий відсоток працівників зі зниженим рівнем стресостійкості що може свідчити про вразливість через зовнішні стресогенні фактори (COVID 2020 та повномасштабне вторгнення 2022).

3. Дослідження життестійкості показало, більшість співробітників відзначаються середньою та високою залученістю до життя, що свідчить про їхню мотивацію та ентузіазм. Різний рівень внутрішнього контролю може впливати на їхню реакцію на стрес та ефективність у важливих ситуаціях. Щодо прийняття ризику, працівники проявляють різний ступінь обережності та готовності до нових викликів особливо на ранніх етапах роботи в компанії. Ці різноманіття можуть бути корисними для компанії, дозволяючи збалансувати рішення та навчити персонал управляти ризиками.

4. Результати кореляційного аналізу вказують на значущий негативний зв'язок між емоційним виснаженням та аспектами життестійкості, такими як залученість, прийняття ризику та контроль. Це свідчить про те, що працівники, які відчувають емоційне виснаження, мають менш розвинену позитивну життєву настанову, відчувають втому та втрату мотивації. Також вони уникають ризикованих ситуацій і можуть втрачати здатність до саморегуляції та контролю над ситуаціями.

5. Найсильніший статистично значущий кореляційний зв'язок показує, що існує негативний зв'язок між емоційним виснаженням та стресостійкістю працівників. Що може свідчити про те, що ті, хто відчувають сильне емоційне виснаження, можуть мати обмежену стресостійкість, що може впливати на їхню ефективність на робочому місці та призводити до подальшого зростання рівню СЕВ.

6. Негативний зв'язок між стресостійкістю та редукцією особистих досягнень може вказувати на те, що співробітники, які відчувають невдачі в досягненні своїх цілей, матимуть менш високий рівень стресостійкості. Це може бути наслідком невпевненості у власних навичках та недостатньої підтримки з боку оточуючих. Редукція особистих досягнень може впливати на емоційне виснаження та загальний психічний стан працівників.

7. Позитивний кореляційний зв'язок рівня сприйнятого стресу та емоційного вигорання може свідчити про те, що підвищення рівня стресу супроводжується збільшенням рівня емоційного вигорання. Це означає, що чим більше стресу відчуває людина, тим вища ймовірність того, що вона буде страждати від емоційного вигорання. Важливість цього зв'язку полягає в необхідності розробки стратегій управління стресом для попередження або зниження рівня емоційного вигорання.

Можна зробити висновок, що існує статистично значущі зв'язки між емоційним вигоранням та такими лонгітюдними соціально психологічними чинниками як стресостійкість і життестійкість та короткочасним чинником у вигляді рівня сприйнятого стресу, що по-перше, може свідчити про те, що стресостійкість та життестійкість мають довготривалий вплив на здатність людини справлятися з емоційним вигоранням, та по-друге, може свідчити про те що, рівень сприйнятого стресу є важливим чинником, який впливає на емоційне вигорання у короткостроковій перспективі. Що означає - поточний рівень стресу, який відчуває людина, безпосередньо впливає на її емоційний стан і сприяти вигоранню.

Такі висновки підкреслюють важливість розробки стратегій для підвищення стресостійкості та життестійкості серед працівників, а також ефективного управління поточним рівнем стресу в організації. Розуміння цих зв'язків може допомогти у формуванні більш цілісного підходу запобігання та подолання емоційного вигорання працівників. Що може включати тренінгові програми, психотерапевтичні втручання та інші методи підтримки, спрямовані на зниження сприйнятого стресу та збільшення психологічної стійкості.

РОЗДІЛ III. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ

3.1. Підходи до роботи психолога з проблемою емоційного вигорання офісних працівників

Актуальність теми емоційного вигорання розгорнуто розглянута у першому розділі цієї роботи. Вона визначається зростанням наукового та практичного інтересу до феномену професійного вигорання.

Специфічна напруженість, відповідальність, інтенсивна комунікація, характерна для діяльності фахівців професій типу "людина-людина", впливає на самопочуття та психологічне благополуччя, впливаючи на ефективність суб'єкта праці та стабільність трудової організації. Професійне вигорання є багатограним, складним явищем, яке вимагає глибокого та всебічного вивчення, а також профілактики та психологічної корекції. Концептуальні підходи до розуміння феномену професійного вигорання в українській та зарубіжній психологічній науці та представлені у цій роботі моделі зазначеного феномену, розроблені фахівцями в даній області, що описують його структуру та динаміку вказують на складність і недостатню розкритість проблематики емоційного вигорання.

Окрім вирішення складності, відповідальності та багатогранності трудових завдань, діяльність фахівців «допоміжних професій» також насичена емоційно-інтенсивною підтримкою професійного спілкування та взаємодії з людьми, виконання різноманітних функцій – передачею культурного досвіду наступному поколінню; наданням допомоги особі (психологічної, медичної, юридичної тощо) та впливом на людей; управлінням діяльністю людей, окремих груп тощо. Поєднання таких професій з високою нервово-психічною напруженістю та стресами, необхідність у прийнятті відповідальних рішень (іноді в екстремальних та небезпечних умовах), може призвести до погіршення суб'єктивного самопочуття та здоров'я експертів, виникнення та розвитку синдрому вигорання. У зв'язку з цим простежується явний інтерес до вивчення

цього явища в психологічній науці і до вирішення психологічних і практичних завдань психологів у розрізі запобігання та корекційних заходів у роботі з СЕВ.

Неоднозначним є також розуміння генезису вигорання. Існує велика кількість поглядів і моделей розглядання явища професійного вигорання, його структури, детермінантів і механізмів протікання як в українській, так і у зарубіжній психології. Для систематизації і більш чіткого розуміння проаналізовано наступні теоретичні підходи до проблематики емоційного вигорання (системний, особистісний, суб'єктно-діяльнісний, ситуаційний, процесуальний і структурний) щодо професій типу "людина-людина".

Системний концептуальний підхід до дослідження та пояснення феномену професійного вигорання представлений у роботах М. Ляйтер, У. Шауфелі та у роботах В.Е. Орла, В.В. Лук'янова, А.А. Обознова, А.С. Чернишева та інших. В рамках цього підходу намагаються описати і зрозуміти цей феномен з позицій теорії систем та інтегральності. Професійне вигорання трактується як єдине, постійно розвиваючеся утворення, що включає в себе психоемоційне виснаження, цинізм, зниження самооцінки професійної ефективності. Цей підхід дозволяє перейти від дослідження окремих типових компонентів до вивчення системної організації, виявити ієрархічну структуру та проаналізувати її взаємозв'язки і взаємодію. Використання цього підходу до професій типу "людина-людина" дозволяє стверджувати, що негативний вплив на окремий компонент порушує оптимальне функціонування системи на різних рівнях і потребує не лише точкової, але й комплексної роботи [79, 68, 97].

Прихильники особистісного підходу (М.В. Борисова, Н.В. Гришина, та інші) стверджують, що професійне вигорання є самостійним станом особистості, що базується на ролі ціннісно-змістової сфери. З їх точки зору, неспроможність людини виділяти та продукувати нові значення у трудовій діяльності, неоптимальний пошук смислу життя та власного призначення у професійній діяльності призводять до зниження задоволеності роботою та

розвитку вигорання. Іншими словами, основний фактор виникнення та подальшої трансформації професійного вигорання, а також його механізми містяться у індивідуальних особливостях суб'єкта праці [81, 93].

Прихильниками суб'єктно-діяльнісного підходу (Л.А. Китаєв-Смик, А.Б. Леонова, Е.А. Hartman та інші) розглядається професійне вигорання спеціалістів як цілісне, психічне явище, основними причинами розвитку якого є специфіка професійної діяльності сфери "людина-людина". Так, Л.А. Китаєв-Смик зауважує, що під час здійснення професійної діяльності, особливо в екстремальних умовах або ситуаціях, пов'язаних із сильними стресовими переживаннями, при рутинному характері роботи та відсутності підтримки зі сторони керівництва у фахівця виникають негативні особистісні зміни, які порушують захисні механізми психіки та призводять до його дезорієнтації. Крім того, Ю.М. Охотніков стверджує, що разом з вказаними змінами у суб'єкта праці розвиваються психічні розлади та виникають психосоматичні захворювання [62, 77].

Прихильники ситуаційного підходу до розуміння феномену професійного вигорання (Н.Є. Водоп'янова, А. В. Ракіцька, П. Сидоров, Є.С. Старченкова, К. Maslach, А. М. Pines, S.E. Jackson та інші) також, як і прихильники суб'єктно-діяльнісного підходу, більш схильні до твердження, що в основі емоційного вигорання лежать організаційні фактори. Професійне вигорання розвивається як реакція на тривале включення суб'єкта праці у "ситуації, що вимагають дуже великих емоційних витрат". Тому у професіях типу "людина-людина" надзвичайно важливо приділяти увагу забезпеченню ресурсів фахівця на різних рівнях психологічної регуляції [97, 98, 91].

Представниками процесуального (динамічного) підходу (В.В. Бойко, Л.Д. Деміна, І.А. Ральникова, Т.І. Рогінська, Р. Бродські, Дж. Грінберг, М. Буріш, К. Черніс та інші) професійне вигорання розглядається як процес, механізм психологічного захисту, що розвивається самою особистістю в часі та складається з кількох чітко визначених фаз. До них відносяться: "медовий місяць" – задоволеність професійною діяльністю, проявлення ентузіазму;

"нестача палива" – поява симптомів втоми на тлі професійного стресу; "хронічні симптоми" – проявлення роздратованості, агресії, виникнення відчуття пригніченості; "криза" – переживання незадоволеності ефективністю у роботі, розвиток хронічних захворювань; "пробивання стіни" – перехід переживаного стану в гостру форму, що може спровокувати виникнення небезпечних захворювань) [98]. Зазначені фази, що йдуть одна за одною, дозволяють дозувати та економити витрату енергетичних та психологічних ресурсів [34].

Вчені ж структурного підходу (В.А. Ганзен, Є.С. Картава, Н.В. Мальцева та інші) трактують професійне вигорання як складне структурно-динамічне утворення. Воно складається з ряду конкретних елементів (емоційне виснаження, негативні установки щодо інших, негативне ставлення до себе, своїх професійних досягнень) та формується внаслідок дії різноманітних факторів професійної діяльності і представляє собою негативний ефект професіоналізації (стагнація, професійні кризи) [70].

Погляд на динаміку професійного вигорання у різних фахівців також дуже неоднозначний і залежить від конкретної концептуальної моделі. На даний момент існують такі моделі. Прихильники однофакторної моделі (І. Аронсон, А. Пайнс) передбачають наявність в структурі феномена професійного вигорання лише одного компонента – виснаження, що синтезує в собі фізичну, емоційну та когнітивну сфери [52]. Вчені Д. Дірендонк, Х. Сіксма, В. Шауфелі в рамках двохфакторної моделі стверджують, що вигорання є синтезом емоційного виснаження та деперсоналізації [96]. Прихильники найбільш популярної в наш час трьохфакторної моделі професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон та інші), згоджуючись зі структурою, запропонованою в рамках двокомпонентної моделі, до емоційного виснаження та деперсоналізації додають третій компонент, пов'язаний безпосередньо з професійною діяльністю людини – редукацію професійних досягнень [76]. Чотирьохкомпонентна модель є частковим випадком трьохкомпонентної: в ній деперсоналізація розділена на дві

складові, пов'язані з контактом з оточуючими людьми та ставленням до професійної діяльності, відповідно [76]. Вважаємо, що з урахуванням особливостей представників професій типу "людина-людина" Чотирьохкомпонентна модель може бути охарактеризована як найбільш повна, оскільки включає специфічні складові професійного вигорання, пов'язані з міжособистісними контактами.

Отже, очевидність професійного вигорання фахівців типу "людина-людина" викликає інтерес учених до вивчення цього явища та вирішення різних психопрактичних завдань. Незважаючи на різницю позицій вчених у трактуванні цього феномена, у кожному з них можна виявити загальні тенденції. Так, наприклад, елементи, що входять в структуру вивченого явища, в кожному підході подібні: деперсоналізація або цинізм, емоційне виснаження, редукція професійних досягнень або зниження самооцінки професійної ефективності. При цьому кожен підхід відображає різноманітні грані механізму виникнення, розвитку та протікання професійного вигорання, ставить акценти на окремих аспектах, що обумовлюють його генезис (на ролі ціннісно-сміслової сфери, особливостях професійної діяльності чи на функціонуванні механізмів психологічного захисту). Вивчення підходів розуміння й вимірювання емоційного вигорання допомагає розробити програми психокорекції даного психологічного феномена.

Серед багатьох сучасних напрямів психокорекції емоційного вигорання варто виділити декілька наступних напрямків:

1. Когнітивно-поведінкову терапію (КПТ): Цей підхід спрямований на ідентифікацію та зміну негативних мислених шаблонів та поглядів, які сприяють емоційному вигоранню. Включає в себе техніки переоцінювання думок, релаксації та стрес-менеджменту. Когнітивно-поведінкова терапія (КПТ) є найефективнішим методом у сучасній психотерапії, який сприяє покращенню мислення людини та виправленню помилок у її поведінці, а також допомагає впоратися з такими станами, як стрес, розлади харчової поведінки, розлади психіатричного профілю, психосоматичні розлади,

депресія, у тому числі синдром емоційного вигорання. КПТ – це напрямок у психології, що ґрунтується на принципі, що мислення та поведінка залежать від звичайної реакції людини, надає явне розуміння походження негативних реакцій і від'ємних емоцій людини та пропонує конкретні шляхи до нормалізації емоційного стану. КПТ допоможе усвідомити власні деструктивні думки, а також неефективні стратегії копінгу. Проте виявлено, що найкращі результати КПТ досягаються у випадку, коли корекція неадаптивних способів психічної реакції можлива за допомогою різноманітних методик [2].

2. «Mindfulness-based cognitive therapy» (МВСТ). Розвиток інтегративних підходів у КПТ сприяло формуванню, так званої «третьої хвили» (Mindfulness-based cognitive therapy). Когнітивна терапія на основі усвідомленості (англ. Mindfulness-based cognitive therapy (МВСТ)) - це підхід у психотерапії, який використовує методи когнітивно-поведінкової терапії (КПТ) у співпраці з медитативними практиками усвідомленості та подібними психологічними стратегіями. Спочатку він був створений для профілактики рецидивів у людей з важким депресивним розладом (ВДР). Акцент на ВДР та когнітивних процесах відрізняє (МВСТ) від інших методів терапії, що базуються на усвідомленості. Наприклад, програма зниження стресу на основі усвідомленості (MBSR) є більш узагальненою програмою, яка також використовує практику усвідомленості [86]. MBSR - це програма групового втручання, схожа на когнітивну терапію на основі усвідомленості, яка використовує усвідомленість, щоб допомогти покращити життя людей з хронічними клінічними захворюваннями та життям у умовах високого стресу [33]. «Mindfulness» та медитації як метод психокорекції СЕВ: практики напрямку спрямовані на навчання усвідомленості та присутності в даний момент. Вони можуть допомогти знизити рівень стресу, зростити стресостійкість та життєстійкість, поліпшити самопочуття та збільшити здатність до відновлення.

3. Психодинамічна терапія (іноді відома як психоаналітична терапія) може бути ефективним методом для роботи з емоційним вигоранням. Цей напрямок досліджує глибинні причини емоційного вигорання, що можуть мати коріння у дитячих переживаннях або психічних конфліктах [57]. Зосереджується на вивченні несвідомого та роботі з емоційним багажем, заснований на розумінні глибинних психологічних процесів, які впливають на емоційний стан та поведінку людини. Ось деякі основні аспекти психодинамічної терапії в контексті емоційного вигорання:

а) Кореневі причини: Психодинамічна терапія спрямована на виявлення та опрацювання підсвідомих конфліктів, які можуть бути джерелом стресу і, як наслідок, емоційного вигорання. Це можуть бути невирішені проблеми з дитинства, внутрішні конфлікти або глибинні страхи.

б) Опрацювання емоцій: Терапія може допомогти клієнту виявити і виразити пригнічені емоції. Це може зменшити напругу і стрес, що накопичилися через неможливість адекватно висловлювати свої почуття.

в) Підвищення самосвідомості: Процес терапії сприяє глибшому розумінню власних емоційних реакцій та поведінки. Це підвищує самосвідомість і допомагає краще розпізнавати ранні ознаки емоційного вигорання.

г) Розвиток здорових механізмів захисту: Психодинамічна терапія допомагає клієнту розвивати більш здорові та ефективні способи справлятися зі стресом і внутрішніми конфліктами, замінюючи шкідливі або неефективні захисні механізми.

д) Зниження повторного вигорання: Виявляючи і опрацьовуючи глибинні причини вигорання, психодинамічна терапія може допомогти зменшити ризик повторного виникнення цього стану в майбутньому.

ж) Фокус на міжособистісних відносинах: Терапія звертає увагу на те, як міжособистісні відносини і моделі взаємодії з іншими людьми можуть впливати на рівень стресу і вигорання. Опрацювання цих аспектів може покращити соціальні відносини і зменшити емоційне навантаження.

Психодинамічна терапія, працюючи з глибинними причинами стресу та емоційного вигорання, пропонує довготривалі результати та допомагає клієнтам розвивати здорові механізми захисту, що можуть запобігти повторенню вигорання. Цей підхід є цінним інструментом для тих, хто прагне не тільки зняти симптоми вигорання, але й глибше зрозуміти себе і свої внутрішні процеси.

4. Арт-терапія - може також бути ефективним інструментом у боротьбі з емоційним вигоранням, особливо серед офісних працівників, які часто стикаються зі стресом і рутинною роботою. Арт-терапія є потужним інструментом для боротьби з емоційним вигоранням серед офісних працівників. Вона сприяє вираженню емоцій, знижує стрес, підвищує самооцінку та креативність, а також допомагає у відновленні балансу між роботою і особистим життям [10].

Ось як арт-терапія може допомогти в цій ситуації:

а) Емоційне вираження - творчі заняття, такі як малювання, ліплення або писання, дозволяють працівникам виразити свої емоції, які можуть бути пригнічені через робочі обов'язки. Це допомагає зняти напругу та зменшити стрес.

б) Зниження стресу: арт-терапія сприяє релаксації та може допомогти в зниженні рівня кортизолу (гормону стресу). Творчий процес сам по собі є заспокійливим і сприяє відновленню внутрішньої гармонії.

в) Підвищення самооцінки: створення мистецьких робіт може підвищити почуття власної значущості та впевненості в собі, що є важливим для подолання вигорання.

г) Розвиток креативності: Креативні заняття стимулюють мозок і допомагають розвивати нові навички мислення, що може бути корисним у вирішенні робочих задач і підвищенні загальної продуктивності.

д) Соціальна взаємодія: Арт-терапія може проводитися в групах, що сприяє соціальній взаємодії та підтримці. Це особливо важливо для офісних працівників, які можуть відчувати ізолюваність через свою роботу.

ж) Відновлення балансу: Арт-терапія допомагає відновити баланс між роботою і особистим життям, надаючи час і простір для самовираження та відпочинку.

Можливі практичні методи арт-терапії для офісних працівників:

- Малювання та живопис - використання кольорів і форм для вираження емоцій.
- Колаж - створення колажів з журналів, газет та інших матеріалів для відображення своїх думок і почуттів.
- Ліплення - робота з глиною або пластиліном для фізичного вивільнення стресу та емоцій.
- Музична терапія - гра на музичних інструментах або прослуховування музики для релаксації та емоційного вираження.

Включення арт-терапії у програму підтримки психічного здоров'я на робочому місці може суттєво покращити загальний добробут працівників та їхню продуктивність [10].

5. Групова терапія в роботі з симптомами емоційного вигорання може давати дуже потужні результати. Участь у групових сесіях може допомогти людям з емоційним вигоранням відчувати підтримку, зрозуміти, що вони не самі зі своїми проблемами, та навчитися ефективно взаємодіяти з іншими. Цей різновид терапії є ефективним методом роботи з емоційним вигоранням серед офісних працівників, оскільки він надає можливість для соціальної взаємодії, підтримки та обміну досвідом. У контексті офісного середовища групова терапія може бути організована як регулярні зустрічі під керівництвом кваліфікованого терапевта, де учасники мають змогу висловлювати свої почуття, обговорювати проблеми та знаходити спільні рішення.

Групова терапія створює безпечний простір, де працівники можуть відкрито говорити про свої емоції, не боячись осуду чи негативних наслідків. Така атмосфера сприяє формуванню довіри та підтримки серед учасників, що є важливим фактором у процесі подолання емоційного вигорання. Окрім цього, групова терапія дозволяє працівникам ділитися своїми успіхами та

невдачами, отримувати зворотній зв'язок від колег, що допомагає краще розуміти власні емоції і поведінку.

Заняття можуть включати різноманітні техніки, такі як рольові ігри, де учасники моделюють ситуації, які викликають стрес, і спільно шукають ефективні способи їх вирішення. Це не тільки допомагає розвивати навички стрес-менеджменту, але й підвищує самооцінку та впевненість у власних силах. Також важливою складовою є обговорення особистих історій та досвіду кожного учасника, що сприяє взаєморозумінню та емпатії серед колег.

Регулярні зустрічі групи також допомагають встановити певну структуру та рутину, що є важливим для підтримання стабільного психічного стану. Працівники знають, що в них є визначений час і місце, де вони можуть отримати підтримку і висловити свої почуття. Важливою частиною групової терапії є розвиток навичок саморефлексії. Робота може включати техніки медитації, дихальні вправи, а також методи тайм-менеджменту і організації робочого процесу [21].

Розглянувши різні напрямки та інструментарій що використовується фахівцями всього світу для подолання проблем психокорекції у напрямку емоційного вигорання було обрано напрямок інтервенції у вигляді тренінгу з основами технік «майндфулнес».

Для вирішення питання зниження рівня емоційного вигорання колективу компанії ТОВ «AJAX SYSTEMS» обрано напрямок «Mindfulness-based cognitive therapy» (МВСТ). Програма зосереджена на роботі з такими чинниками як стрес та стресостійкість і спрямована на зниження рівня стресу та підвищення рівня стресостійкості задля зниження рівня емоційного вигорання працівників. Програма тренінгу та результати аналізу ефективності наведено в наступних підрозділах даного розділу.

3.2. Програма зниження рівня стресу офісних працівників для запобігання емоційного вигорання.

На основі аналізу методик: «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової); тест «Аналіз стилю життя» (Бостонський тест стресостійкості) та «Тест життєстійкості С. Мадді», а також отриманих даних по шкалі сприйнятого стресу PSS-10 (Ш. Коена в адаптації О. О. Вельдбрехт, Н. І. Тавровецької), що були розкриті і проаналізовані у другому розділу цієї магістерської роботи, та серед різноманітності доступних підходів, методів попередження та подолання симптомів професійного вигорання офісних працівників, була обрана тренінгова програма. Програма сконцентрована навколо соціально-психологічного чинника у вигляді стресу і спрямована на зниження стресу та як наслідок підвищення стресостійкості працівників, що може значно вплинути виходячи із матриці кореляційних зв'язків представленої у таблиці 2.4. другого розділу роботи. У зв'язку із тим що більшість працівників ІТ-департаменту кібербезпеки, наразі, фізично знаходяться в іншій країні, було обрано онлайн формат проведення тренінгу.

Метою тренінгу є: усвідомлення працівниками стресових станів, формування практичних навичок профілактики та зниження стресу у стресових ситуаціях, ознайомлення працівників із прийомами зниження стресу, підвищення рівня стресостійкості за допомогою технік напрямку «майндфулнес».

Завданнями тренінгу було:

- Покращити розуміння своїх станів та емоцій, та підвищити контроль за своїми емоціями, думками для прийняття усвідомлених рішень, що ведуть до позитивних змін у житті та зростанню стресостійкості;
- Підвищити стійкість у стресових ситуаціях за допомогою вправ/технік;
- Сформуванати більш комфортний, впевнений та спокійний стиль спілкування з колегами та взагалі людьми поза межами колективу;

- Учасники навчаться ідентифікувати фізичні, емоційні та когнітивні ознаки стресу і вигорання, що дозволить їм вживати превентивних заходів для їх подолання.

- Програма навчить учасників ефективно керувати своїми емоціями, знижувати рівень тривожності та стресу, уникати негативних емоційних реакцій на стресові ситуації.

Методи та форми роботи під час тренінгу:

- Міні онлайн-лекції та рекомендації для профілактики вигорання за рахунок зниження рівня стресу;
- Вправи на розпізнавання емоцій; Вправи на зниження стресу та релаксацію;
- Групові дискусії для формування комплексного розуміння і усвідомлення навичок щодо зниження стресу, попередженню емоційного вигорання в колективі і поза роботою.

Обладнання необхідне для тренінгу: ноутбук, зручне затишне місце, олівці, ручка, аркуші або блокнот, доступ до Zoom.

Учасники тренінгу: 15 офісних працівників компанії ТОВ «AJAX SYSTEMS» м. Київ, віком 23 - 35 років (з них 11 – чоловіки, 4 – жінки) 8 людей віком від 9-35 та семеро людей віком від 23 до 28 років, 10 людей зі стажем роботи від 6 років до 10 років та 5 людей зі стажем роботи до 5 років в даній компанії.

Організація проведення тренінгу: Форма проведення тренінгу – онлайн конференції за допомогою онлайн інструменту Zoom meetings.

Тривалість тренінгу, що складався з 3 циклів по 3 модулі, загальною тривалістю 13 години та 15 хвилин (де 1 цикл тренінгу це 3 години 45 хвилин навчання + 2 перерви по 15 хвилин). З керівництвом компанії було узгоджено графік тренінгу з урахуванням зручності робочого процесу та закріплення та засвоєння отриманих навичок та знань. Програма була розбита на 3 робочих п'ятниці (по 3 години 45 хвилин часу на 1 цикл) з перервою в 2 тижні в період

з 16.02.2024 по 29.03.2024 включно. Детальна програма із розбивкою по часу представлена в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1. Детальна програма тренінгу на зниження рівня стресу офісних працівників для запобігання емоційного вигорання на основі технік «майндфулнес».

ДЕНЬ 1.			
<i>(4 години 15 хв. = 3 год. 45 хв. - час тренінгу, 30 хв. - 2 перерви по 15 хв.)</i>			
№	Назва заходу	Мета заходу	Час (хв.)
Модуль 1. Вступний. Знайомство. Теоретичний блок.			
1.	Привітання та короткий опис себе	Створення комфортної атмосфери для знайомства. Підвищення рівня довіри.	15
	Виявлення очікувань учасників	Розуміння учасниками власних потреб та очікувань від тренінгу. Визначення спільних цілей та очікувань групи.	20
	Встановлення правил	Інформування учасників щодо правил та рамки тренінгу.	10
Модуль 2. Основний. Теорія та практика.			
2.	Вступна лекція "стрес, та як він проявляється"	Інформування учасників про стрес його природу, ідентифікацію стресових факторів, знайомство з можливими наслідками стресу тощо.	30
	Вправа на асоціації - з чим у вас асоціюється стрес?	Обговорення асоціацій дозволяє краще розуміти переживання інших учасників. Учасники розвивають розуміння своїх власних емоцій та реакцій на стресові ситуації.	15
	Перерва		15
	Лекція "що таке емоційне вигорання та як воно може проявлятися"	Інформування учасників про те, що таке СЕВ та які бувають його прояви	25
	Обговорення рівнів стресу та емоційного вигорання на основі проведеного діагностування (розділ 2. цієї роботи)	Учасники можуть усвідомити свій власний рівень стресу та вигорання. Також виявити загальні фактори, що сприяють вигоранню в груповій дискусії.	15

	Вправа.«Усвідомлене діафрагмальне дихання».	Навчити офісних працівників відчувати, усвідомлювати та знімати напругу. Збільшує здатність зосереджуватись і ефективно виконувати наступні завдання.	20
	Вправа «Експрес – релаксація».	На зняття стресу та управління важкими психологічними станами.	30
Перерва			15
Модуль 3. Заключна частина.			
3.	Дискусія та отримання зворотного зв'язку учасників	Надає краще розуміння матеріалу учасниками через дискусію, також це допомагає тренеру вдосконалювати програму тренінгу і врахувати очікування групи надалі.	30
	Пояснення домашнього завдання	Учасникам запропоновано вести щоденник, де вони можуть фіксувати свої емоційні стани та тілесні відчуття в різних ситуаціях стресу.	15
ДЕНЬ 2.			
<i>(4 години 15 хв. = 3 год. 45 хв. - час тренінгу, 30 хв. - 2 перерви по 15 хв.)</i>			
№	Назва заходу	Мета заходу	Час
Модуль 1. Вступний. Налаштування. Перевірка засвоєного матеріалу.			
1.	Вправа. Привітання вправа "індіанське ім'я"	Розширити уявлення учасників один про одного. Зниження рівня напруги.	20
	Обговорення результатів домашнього завдання	Перевірка навичок розпізнавання тілесних проявів стресу. Чи ведення щоденника було ефективним в досліджуванні змін станів під впливом стресових подій.	15
Модуль 2. Основний. Теорія та практика.			
2.	Міні-лекція. Занурення в Історію виникнення практики "майндфулнес", огляд сучасного контексту.	Глибше розуміння того, звідки походить практика "майндфулнес". Формування усвідомленості своїх власних емоцій, стресових реакцій і способів їх управління для впливу на рівень власного стресу.	25
	Обговорення поширених помилок уявлення про "майндфулнес".	Глибше розуміння суті цієї практики, знищення стереотипів та зосередження на практичних аспектах, які можуть покращити якість життя учасників.	20

	Вправа. «Дихання 4-7-8»	Формування навичок зниження стресу та покращення самопочуття за рахунок техніки дихання та релаксації.	10
Перерва			15
	Міні-лекція. "Думки як природний процес, ментальні події, штучні конструкти".	Усвідомлення того, що думки є природним процесом, ментальні події є складовими нашого досвіду, а штучні конструкти допомагають структурувати наш світогляд, може значно вплинути на здатність керувати емоціями в стресових ситуаціях.	20
	Вправа "м'яке керування власними думками".	Підвищення свідомості та ефективності у напрямку контролю своїх мислей і емоцій.	30
	Міні-лекція. Як фізична активність впливає на рівень стресу.	Учасники дізнаються, як фізичні вправи знижують рівень кортизолу та підвищують рівень ендорфінів, покращуючи настрій і самопочуття. Отримують навички розрізняти аеробні та анаеробні вправи і зрозуміють, як кожен тип впливає на рівень стресу та здоров'я.	15
	Вправа «Безпечне місце».	Вчить створювати уявний безпечний простір, куди можна звернутися в моменти стресу або тривоги.	25
Перерва			15
Модуль 3. Заключна частина.			
3.	Дискусія та отримання зворотного зв'язку учасників	Надає краще розуміння пройденого за день матеріалу, також допомагає тренеру вдосконалювати програму тренінгу і врахувати очікування групи надалі.	30
	Пояснення домашнього завдання	Запропонувати учасникам створити план дій для себе, який містить конкретні стратегії, які вони можуть використовувати для м'якого керування своїми думками у різних ситуаціях.	15
ДЕНЬ 3.			
<i>(4 години 15 хв. = 3 год. 45 хв. - час тренінгу, 30 хв. - 2 перерви по 15 хв.)</i>			
№	Назва заходу	Мета заходу	Час
Модуль 1. Вступний. Налаштування. Перевірка засвоєного матеріалу.			
1.	Привітання вправа "передай уявний м'яч"	Розширити уявлення учасників один про одного. Зниження рівня напруги.	15

	Обговорення результатів домашнього завдання	Перевірка навичок м'якого керування власними думками, обговорення стратегій за бажанням учасників та усвідомлення результатів.	20
Модуль 2. Основний. Теорія та практика.			
2.	Міні-лекція. Формування індивідуальних точок опори при роботі з важкими емоціями.	Формування навичок індивідуальних точок опори учасників при стиканні з емоційним навантаженням.	20
	Вправа «Практика уважності, щоб зустріти важкі емоції з цікавістю»	Формування навичок ефективного керування емоціями. Допомагає зустрічати та приймати важкі емоції з цікавістю і без осуду, сприяє розвитку саморегуляції та емоційної стабільності.	25
	Обговорення результатів проведених технік	Рефлексії учасників тренінгу щодо проведеної техніки. Виявлення обговорення конкретних ситуації або подій, що викликають "важкі" емоції на роботі.	10
	Перерва		15
	Лекція. Тіло як "предмет" та тіло як "досвід". Значення усвідомленості (mindfulness) у відчутті тіла	Розширити уявлення учасників тренінгу щодо тілесних проявів стресу та емоційної напруги. Інформування щодо різних аспектів тіла в контексті майндфулнес що може сприяти підвищенню психічного благополуччя.	25
	Міні-лекція Вплив техніки сканування тіла на нервову систему: активація парасимпатичної нервової системи.	Знання про наукові основи і реальні приклади ефективності техніки сканування тіла можуть мотивувати учасників більш регулярно і усвідомлено практикувати цю техніку.	15
	Вправа. Сканування тіла (body-scan).	Надати учасникам інструмент зниження стресу у вигляді тілесної практики.	30
	Обговорення результатів проведених технік	Рефлексії учасників тренінгу щодо проведеної техніки.	20
	Перерва		15
	Модуль 3. Заключна частина.		
3.	Дискусія та отримання зворотного зв'язку учасників про тренінг.	Закріплення отриманих знань та навичок крізь дискусію, рефлексії учасників та побажання щодо наступних можливих програм.	25
	Завершення. Прощання.	Настанови щодо майбутнього самостійного використання отриманих навичок та знань. Оцінка ефективності тренінгу.	20

Вправи що були використані впродовж тренінгу.

Вправа на асоціації – «З чим у вас асоціюється стрес?» [66].

Мета: Активізація та введення учасників тренінгу в групову роботу. Обговорення асоціацій дозволяє краще розуміти переживання інших учасників. Учасники розвивають розуміння своїх власних емоцій та реакцій на стресові ситуації.

Час: 15 хвилин.

Хід вправи: учасникам пропонується грати в асоціації. Для цього учасникам нагадується правило виконання цього завдання: необхідно підготувати аркуш та олівець і щойно буде названо слово, необхідно намалювати малюнок/малюнки, що асоціюються у вас з цим словом або написати декілька слів асоціацій до цього слова. По завершенні бажаючи діляться малюнками крізь камеру, а ведучій заносить їх та слова-асоціації на віртуальну дошку.

Ведучий називає слово "СТРЕС" і показує на екрані віртуальну дошку де прикріплена картка з його написанням, а потім записує поруч слова - асоціації учасників групи до цього слова.

Далі організовується **обговорення** отриманих результатів цього завдання: як правило, більшість асоціацій несуть негативне забарвлення. Ведучий пропонує такі запитання для включення учасників до обговорення:

Чи помітили ви що більшість наших асоціацій до слова "Стрес" негативно забарвлені? Чому? Як ви вважаєте?

Вправа на релаксацію. «Усвідомлене діафрагмальне дихання» [32].

Мета: Навчити учасників базовим технікам релаксації за допомогою майндфулнес техніки «Усвідомлене діафрагмальне дихання». Навчитися звертати увагу на своє дихання і практикувати спокійне діафрагмальне

дихання діафрагмою. Збільшує здатність зосереджуватись і ефективно виконувати наступне завдання.

Час: 20 хвилин.

Хід вправи: Метод що лежить в основі цієї техніки, доволі простий. Протягом деякого часу ми спрямовуємо увагу на потік дихання, на низку вдихів і видихів, і щойно помічаємо, як внутрішня увага перемикається на щось інше, спокійно повертаємо розум до зосередження на своєму диханні. Мета вправи зупинити внутрішній потік думок та сконцентруватися на своєму диханні.

Знайдіть зручне положення. Покладіть одну руку собі на грудь, а іншу руку покладіть на живіт. Відчуйте як з кожним вдихом та видихом рухається лише та ваша рука, що лежить на животі. Грудна клітина під час цієї вправи має залишатися нерухомою.

Зосередьте свою увагу на диханні і продовжуйте спокійно дихати. Відчуйте як поступово дихання уповільнюється.

Рахуйте кожен ваш вдих і видих по номерах: «вдих 1, видих 1, вдих 2, видих 2, вдих 3, видих 3» і так далі. Намагайтеся спокійно дорахувати до 10, не уповільнюючи дихання. Якщо помічаєте, що відволікаєтеся, розпочніть рахунок вдихів та видихів зпочатку з цифри один і плавно рахуйте далі до 10. Повторіть вправу 3-4 рази».

Ведучій переходить до наступної техніки експрес – релаксації тіла не закриваючи попередню техніку.

Вправа розпізнавання тілесних сигналів. «Експрес – релаксація» [48].

Мета: зняття нервово-м'язової напруги, яка пов'язана з негативними проявами емоційної сфери людини. За допомогою цієї техніки можна знизити дратівливість, напругу, страх та інші емоційно важкі відчуття що супроводжують стрес.

Час: 30 хвилин.

Хід вправи: Дана система релаксаційних вправ передбачає чергування різкої, сильної напруги м'язів різних частин тіла з подальшим розслабленням напруженої групи м'язів протягом 5 секунд, що повторюються двічі. Проте, якщо ви відчуєте залишкову напругу після вправи, можна повторювати кількість скорочень м'язових груп до 7 разів до повного розслаблення. Якщо ви соромитеся робити вправу на камеру можна виключити камеру до кінця вправи.

Почнемо з Обличчя

Рот. Спробуйте посміхнутися настільки широко, наскільки це можливо. Посмішка «від вуха до вуха» буде саме те що потрібно. Усміхніться широко! Та ще ширше! Затримайте цю широку посмішку на обличчі! Та розслабтеся. Повторюйте вправу 2 – 3 рази. Широка посмішка! «Від вуха до вуха»! Затримайте посмішку! І розслабте.

Тепер розслабимо протилежні групи м'язів. Стисніть губи разом «в трубочку», ніби ви робите повітряний поцілунок. Зімкніть губи «трубочкою» міцно разом! Дуже сильно стисніть їх! Ще сильніше! Сильніше! Розслабтеся. Повторюємо цю вправу 2 – 3 рази.

Перейдемо до очей. Заплющте очі дуже міцно. Уявіть, що в очі потрапив шампунь. Замружте очі ще міцніше! Міцніше! Розслабтеся. Повторюємо цю вправу 2 – 3 рази..

Остання вправа для м'язів обличчя це піднесення брів . Максимально високо вгору підніміть брови! Так високо, як тільки ви можете! Потримайте брови! Розслабтеся. Повторимо вправу для брів. Тепер Напишіть своє ім'я очима у повітрі. Розслабте очі.

А після підніміть підборіддя вгору та спробуйте уявити що ви малюєте підборіддям у повітрі цифру: 1, потім розслаблення ший та видих (відпочинок 5 секунд), тепер намалюйте підборіддям уявну цифру 3 і відпочинок 5 секунд, цифру 7 і відпочинок 5 секунд. Тепер відчуйте заплющте та розслабте очі та відчуйте повне розслаблення свого обличчя.

Тепер перейдемо до м'язів плечей. Впродовж дня ми несемо на наших плечах великий тягар напруги та стресу. Недарма кажуть, що наші біди та тривоги «тиснуть нам на плечі». Давайте спробуємо зняти цю напругу за допомогою наступних рухів. Підніміть праве плече аж до самої мочки правого вуха. Вище! Ще вище! Голову тримайте прямо! Не нахиляйте! Затримайте в такому положенні 5 секунд. Тепер розслабтеся (3 секунди). Те саме зробимо і з лівим плечем. Тягнемо ліве плече вгору до лівої мочки вуха. Вище! Ще вище! Затримайте в такому положенні 5 секунд. Тепер розслабтеся (3 секунди). Повторюємо вправу 3 рази. Спробуйте зосередитися на почутті тепла та приємної тяжкості у плечах.

Попрацюємо з м'язами спини. В давнину казали: людина несе хрест своїх турбот на своїй спині. Цей вантаж турбот можна уявити собі у вигляді важкого рюкзака. Щільно зведіть лопатки та напружте м'язи спини. Ще сильніше! А тепер максимально розслабте спину. Подумки приберіть із рюкзака всі свої проблеми та звільніть рюкзак. Повторіть вправу 3 рази. Впродовж вправи зосередьтеся на відчутті тепла та комфорту в області хребта та попереку.

Приділимо увагу і нашим рукам. Міцно стисніть одночасно обидві руки в кулачки. Тепер уявіть, що ви стискаєте в кулак свою важку емоцію (роздратування, образу тощо). Спробуйте роздавлювати цю емоцію як найсильніше протягом 5 секунд. Ще міцніше! Та розслабте руки. Повторіть цю вправу тричі. З метою розслаблення інших, протилежних м'язів рук - розчепірте пальці рук як найширше. Ще ширше! Затримайте такі розчепірені долоні 5 секунд. Розслабте. Повторіть 3 рази. Уявіть приємне тепло та поколювання в кистях рук.

Живіт та стегна теж не залишаться без нашої уваги. Уявіть, що Ви збираєтесь протиснутися крізь дуже вузьку щілину в паркані, огорожі, але вам заважає ваш животик. Втягніть живіт в себе і затримайте його так на 5 секунд. Повільно розслабте живіт. Повторіть вправу двічі та зосередьтеся на почутті

приємного тепла, яке розповсюджується по вашому животу, та всьому тілу впродовж цієї вправи.

Тепер зосередьте увагу на м'язах стегон. Витягніть перед собою прямо обидві ноги. Прямо, прямо і ще пряміше. Ікри тримайте вільними, не напружуючи їх. Затримайте таке положення на 7 секунд, потім розслабте та м'яко опустіть ноги на підлогу на 3 секунди. Повторіть вправу двічі. Далі, щоб пропрацювати протилежну групу м'язів, уявіть, що ви на пляжі і зариваєте п'яти в теплий пісок. Впирайтеся п'ятами в підлогу якомога сильніше протягом 5 секунд. Сильніше, ще сильніше! Після, розслабте ноги на 3 секунди та повторіть вправу 2 рази. Відчуйте як розслабилися м'язи у верхніх частинах ніг.

Остання частина вправи це робота із нижньою частиною ніг. Підніміть обидві п'яти високо над підлогою! Вище! Потримайте так! Розслабте м'яко опускаючи ноги на підлогу. Потім залишайте обидві п'яти на підлозі, а пальці ніг піднімайте якомога вище, намагайтеся дістати ними аж до стелі. Піднімайте пальці! Вище! Затримайте їх! Тепер розслабте ноги. Впродовж вправи відчуйте тепло та приємне поколювання в литкових м'язах.

Обговорення: Як ваше самопочуття після вправи? Чи відчули ви якісь зміни у своєму стані після вправи? Чи були якісь фізичні відчуття ви помітили під час виконання вправи? Де, або у яких частинах тіла ви відчули найбільше напругу перед вправою? Чи вдалося вам розслабити ті частини тіла, де ви відчували напругу? Як змінилися ваші емоції після завершення цієї вправи? Як ви вважаєте, чи можливо використовувати цю вправу в повсякденному житті для зниження рівня стресу?

Вправа. Привітання вправа "індіанське ім'я"[41].

Мета: Розширити уявлення учасників про внутрішні якості кожного з учасників. Підвищити усвідомленість та розуміння своїх якостей та емоцій

кожному з учасників. Зниження рівня напруги від передуючої групової роботи 2-го дня тренінгу.

Час: 20 хвилин.

Хід вправи: В індіанців є чудова стара традиція давати дітям та дорослим імена-образи, що гарно характеризують ведучі внутрішні якості людини. Наприклад: "Нестримний вітер", "Рожева хмарка", "Той, хто йде по сліду" тощо.

Заплющте очі та уявіть собі, що ви знаходитесь десь на природі. Це може бути ліс, гори, берег річки, морське узбережжя або інше місце яке спало вам на думку, місце де ви почуваетесь спокійно та комфортно. Тепер відчуйте, як вітерець торкається вашої шкіри, як пахне повітря навколо вас, які звуки ви чуєте, яка температура навколо. Розслабтеся та дозвольте вашій уяві показати вам кілька образів/слів пов'язаних з вашими внутрішніми якостями та зовнішнім уявним природним оточенням. Таких імен може бути 5-6 і більше. Дозвольте вашій фантазії розвернутися і знайти несподівані варіанти та комбінації імен. Оберіть варіант комбінації імені, який найбільше привертає вашу увагу, або той, що викликав тілесний та емоційний відгук всередині.

Обговорення: Хто вже готовий поділитися своїм індіанським ім'ям з учасниками? Як на вашу думку це ім'я відображає ваші особисті якості або внутрішні відчуття? Як ви почуваетесь маючи ваше індіанське ім'я?

Вправа "Дихання 4-7-8" [41].

Мета: Формування навичок зниження стресу та тривоги, покращити самопочуття за рахунок техніки дихання та релаксації. Підвищити концентрацію та усвідомленість.

Час: 10 хвилин.

Хід вправи: Сядьте зручно та комфортно. Відчуйте як стопи стоять на підлозі, відчуйте спину яка спирається на стілець, спробуйте розслабити плечі та очі, очі можна заплющити для глибшого розслаблення, плавно зробіть вдих,

рахуючи до чотирьох, затримайте дихання рахуючи до семи, тепер плавний видих рахуючи до восьми. Повторіть цикл 4-5 раз.

Обговорення: Як ви відчуваєте себе після вправи? Чи виникали у вас якісь труднощі або неприємні відчуття під час виконання вправи? Як ви справилися з цими труднощами? Чи відчули ви спокій та зупинку внутрішнього потоку думок під час або після техніки?

Вправа "м'якого керування власними думками" [56].

Мета: Розвиток навичок усвідомлення власних думок без емоційного залучення в них, створення навичок зниження рівня стресу за рахунок усвідомленості.

Час: 30 хвилин.

Хід вправи: Витратьте кілька хвилин на те, щоб відчути своє тіло, сядьте зручно та розслабтеся, дихайте спокійно спостерігаючи за диханням, ніби гойдаючись на хвилях свого дихання мить за миттю, відпочиваючи та розслабляючись. Коли відчуєте розслаблення і будете готові відпустіть увагу, відпустіть дихання та думки пливати вільно. Дозвольте диханню та тілу відійти на другий план, в той же час запросіть свої думки, почуття, настрої бути в центрі уваги в полі вашої усвідомленості.

Спробуйте приділити увагу потоку думок, не захоплюючись змістом або емоційним забарвленням окремих думок. Відпочиньте на березі думок, річки або потоку думок, дозволяючи окремим думкам, якщо вони виникають, бути побаченими, відчутими, розпізнаними та відомими як думки – як події в полі вашого усвідомлення. Визнайте їх ментальними подіями, явищами, незалежно від їхнього змісту та емоційного забарвлення. Уявіть що всі ці швидкоплинні думки це бульбашки, вихори і течії в потоці, а не як факти чи істини речей. Яким би не був їхній зміст, яким би не був їхній емоційний заряд, якою б не була їхня нагальність чи їхня тенденція з'являтися знову, приємними чи

спокусливими, неприємними чи відштовхуючими – це просто бульбашки та вихори в потоці.

Розширюючи уяву, можна побачити всі ці думки всі ці швидкоплинні мисленнєві події як хмари в небі або бульбашки, що з'являються на воді. Або що вони схожі на письмена на воді, що виникають на мить, затримуються на короткий час і розчиняються в водяній безформності, звідки вони і прийшли. Спробуйте ставитися до їхнього змісту так, як до чогось тимчасового, як до того, що ви їли на вечерю три дні тому. Навіть якщо думка здається особливо переконливою і глибокою.

Просто дозвольте будь-яким думкам приходити і йти, припливати і відпливати, прилітати і улітати. Просто дозвольте звукам і відчуттям приходити і йти, не віддаючи перевагу одним або іншими. Просто відпочиньте в усвідомленні самого спостереження за думками і проміжків між ними, момент за моментом, подих за подихом.

Варто також, бути особливо чутливими до постійного потоку коментарів і порад, які ви, можливо, даєте собі. Відчуйте їх, як потік коментарів, що ви чуєте коли спостерігали за грою, що йдуть фоном і не потребують уважності або інтерпретацій та думок.

Спостерігайте за кожною подією, якщо вона виникає в уяві, не занурюючись у минуле чи майбутнє, не занурюючись в думки, страхи чи бажання. Просто роздивляйтеся і визнавайте, що це думки і емоції, це ментальні події, а не істина.

Поспостерігайте, роздивіться як легко думки виробляють або провокують погляди, думки, ідеї, переконання, плани, відношення, спогади, історії, і як легко вони поширюються. Якщо підготовувати одну думку, одна перетворюється на іншу, потім на наступну, поки раптом ви не усвідомлюєте, що вас понесло за течією, і ви більше не усвідомлюєте самого потоку. Процес мислення і те, як, помічаючи, ми вже повертаємося в рамки уваги до мислення, - це мислення до думок, спостереження за думками, розпізнавання їх, можливо, знову захоплення ними.

Якщо повторювати це знову і знову, повертаючись до цієї миті, до поля думки поза межами всього змісту нескінченного мислення і фабрикації, а також емоцій, які супроводжують думки, утримуючи все це в центрі уваги в усвідомленні момент за моментом, подих за подихом, тут і тепер. Відпочиваючи в самому усвідомленні думок і почуттів як почуттів, приймаючи їх незалежно від змісту чи емоційного забарвлення ми дозволяємо собі експеримент з культивування більшої близькості з власною внутрішньою сутністю, з тим, що у нас насправді на думці та в серці.

Пробуйте уважно спостерігати за думками і почуттями, не ототожнюючи себе з ними, і побачить їх більш безособово, як погодні умови, як брижі та хвилі на поверхні великого і глибокого океану розуму. В такі моменти в цьому процесі ви усвідомлюєте, що ви – це більше, ніж думки і почуття.

Залишок нашого часу, доки ви не почуєте звук дзвоника, відпочивайте в усвідомленні виникнення і зникнення думок і почуттів у ментальному ландшафті. Повертайтеся знову і знову до усвідомлення, дозволяючи вашим думкам та почуттям виникати самостійно, момент за моментом, подих за подихом, тут і тепер перебуваючи в моменті.

Обговорення: Чи хоче хтось поділитися з нами як ви почували себе під час цієї медитації? Чи вдалося вам відокремити себе від змісту ваших думок? Які думки чи переживання було найважче відокремити від себе та спокійно спостерігати? Чи змінився якимось ваш стан після медитації?

Вправа "Моє безпечне місце" [20].

Мета: Вчить створювати уявний безпечний простір, куди можна звернутися в моменти стресу або тривоги.

Час: 25 хвилин.

Хід вправи: любов до себе є життєво важливою для самооцінки людини. Люди повинні знати, що з ними все гаразд, і вони мають право на існування та існувати щасливо, перш ніж зможуть перейти до інших сфер життя. Усі люди

Ок, їх можна любити, незважаючи ні на що в минулому. Ми всі робили помилки. Ніхто не ідеальний і не повинен бути досконалим. Через помилки ми ростемо.

Тепер уявіть своє безпечне місце. Можливо, близько 6-7 років. Перейдіть до щасливого дня або часу в тому або іншому віці. Можливо, це красиве місце, яке ви любите. Пляж або місце на природі, яке вам подобається. Насолоджуйтесь своїми щасливими відчуттями. Будь-які неприємні спогади ви можете відкласти в сторону. Насолоджуйтесь своїм прекрасним спокійним місцем. Поки ви там, спокійні та насолоджуєтесь тим, де ви знаходитесь, ви помітили, що до вас йде доросла людина. Ця людина посміхається вам, тепло і любляче. Коли він/вона наближається до вас, зверніть увагу, що ця людина — ви, Дорослий. Ваш Дорослий сідає поруч і обіймає. Він/вона каже... «Я такий радий тебе бачити... Ти чудовий, і я тебе люблю... Незалежно від того, що тобі погано було у минулому, ти досить хороший і важливий... Усі люди роблять помилки... Тобі нема чого відчувати сором за... Ти абсолютно чудовий і ти Ок. Я зараз тут з тобою... Мене не було, коли ти був маленьким, але я тут, завжди... Я твій найкращий друг. «Ми з тобою завжди разом. Ти ніколи не самотній». “Що тобі від мене потрібно?»” Яка ваша відповідь на питання, чого ви хочете і чого потребуєте?

Тепер змініть свою свідомість і станьте самим собою... Що просить від вас ваша дитина?... Яка ваша відповідь?... Чи готові ви задовольнити потребу? ... Приділіть хвилину розмові або просто побудьте разом... Обійміть один одного ще раз і скажіть своїй Дитині, що ви його/її любите. Створіть бачення або уявлення про те, як обидві ваші частини разом, люблять одне одного та веселяться разом... Як це виглядає та як це відчувається?

Далі я пропоную вам укласти угоду між вашим Дорослим Я та вашим его-станом Дитини проводити якийсь час разом кожного дня, визнаючи один одного. Просто час від часу будьте разом. Це не повинно бути довго. 15 хвилин на день творять чудеса. Тепер поверніться до теперішнього, відчуваючи любов і підтримку свого дорослого "Я".

Обговорення: Чи вдалося вам знайти своє безпечне місце? Як ви почувалися там? Що ви відчули коли до вас підійшло ваше доросле «Я»? Які емоції викликала ваша розмова з вашою внутрішньою дитиною? Який інсайт або усвідомлення ви отримали під час техніки?

Вправа "передай віртуальний м'яч".

Мета: Розширити уявлення учасників один про одного. Зниження рівня напруги. Розвиток концентрації та уваги.

Час: 15 хвилин.

Хід вправи: Уявіть що у вас в руках невидимий м'яч. Розкажіть про себе декілька речень. В якому настрої ви сьогодні прийшли? З чим прийшли на тренінг? Які очікування від тренінгу сьогодні?

Далі оберіть наступного учасника кому ви хотіли б перекинути свій уявний м'яч, та перекиньте м'яч називаючи ім'я обраного учасника.

Коло завершує тренер.

Вправа «Практика уважності, зустріч з важкі емоціями з цікавістю»[64].

Мета: Навчити учасників зустрічатися із своїми важкими емоціями та приймати важкі емоції з цікавістю та без осуду. Допомогти у напрямку розвитку саморегуляції та емоційної стабільності для підвищення загального рівне стресостійкості.

Час: 25 хвилин.

Хід вправи: Влаштуйтеся в кріслі комфортно. В цій вправі важливо вміти зосередитися, не відволікаючись. Дихайте спокійно вдих видих, вдих видих. Спостерігайте за диханням декілька циклів та розслабте тіло. Не потрібно змінювати своє дихання, просто спостерігати за ним.

Тепер пригадайте нещодавній випадок, що пов'язаний з вашими переживаннями важких емоцій. Пригадуючи це момент можливо, ви навіть відчуваєте цю емоцію прямо зараз. Це може бути тривога, страх, гнів, пригнічення чи сум. Подивіться, чи можете ви пригадати всю сцену, що пов'язана із цією емоцією і можливо, навіть пережити досвід, зосереджуючись на тому, що ви відчували в той момент.

Перевіряйте паралельно з цим своє тіло. Які відчуття ви можете відстежити зараз найсильніше? Можливо це стиснення, тиск, неспокій чи якась напруга, стискання чи навіть якась локальне тепло в окремії ділянці тіла? Можливо, є відчуття порожнечі в животі або ви чуєте якась дзижчання чи відчуваєте вібрації? Просто відчуйте це і зацікавтеся цим. Що зараз найбільше домінує?

Зверніть увагу, де саме у вашому тілі знаходиться яскраве відчуття. Більше праворуч чи ліворуч? Спереду, посередині чи ззаду вашого тіла? Де ви відчуваєте цю емоцію найсильніше?

Дослідить, що ще ви можете відчувати у своєму тілі прямо зараз. Якщо відчуття все ще є, подивіться, чи можете ви стати цікавими та помітити, що ще є. Чи є інші відчуття, які ви відчуваєте прямо тепер? Що відбувається, коли вам це цікаво? Чи відчуття змінюються від вашого зацікавлення? Що відбувається, коли вам справді стає цікаво, що ви відчуваєте фізично відчуваєте від цієї емоції?

Продовжуйте виконувати цю процедуру протягом наступних кількох хвилин. Подивіться, що є найбільшим у вашому спостереженні. Які відчуття переважають? Не намагайтеся нічого з ними робити. Ми просто зацікавлені дослідники і спостерігачі. Просто продовжуйте спостерігати за відчуттями. Чи змінюються вони, коли ви за ними прицільно і з цікавістю спостерігаєте? Що станеться, коли ви проявите справді серйозну зацікавленість?

Часто буває корисно перевірити ваше ставлення, чи справді ви цікавитесь чи намагаєтесь бути цікавим в цей момент. Як це перевірити? Просто спитайте себе - Що зараз відбувається в моєму тілі? Незалежно від того, чи ви це

спитаєте себе вголос, чи просто внутрішнім голосом, ви можете час від часу перевіряти, чи ваш розум справді зацікавлений, чи він намагається бути зацікавленим спостерігачем чи занадто багато думає та перебирає думок. Просто продовжуйте це помічати протягом наступних кількох хвилин. І коли ви тренуєтеся, якими б складними емоціями не були ті емоції які піднялися тут і тепер, просто проявляйте цікавість та спостерігання із зацікавленістю. Де я це відчуваю? Чи змінюються відчуття з часом впродовж мого зацікавленого спостерігання? Де я відчуваю себе найсильніше у своєму тілі? Де саме найсильніше локалізується ця емоція?

Обговорення: Як ви почували себе під час практики? Чи хочете поділитися емоціями що виникли під час виконання вправи? Чи вдалося вам зустрітися зі своїми емоціями з цікавістю? Як змінилися ваші відчуття в тілі під час цієї практики? Чи відчували ви зниження градусу емоцій, полегшення або зміни в цій емоції? Як би ви могли б використовувати цю техніку у повсякденному житті для зустріч із важкими емоціями?

Вправа «Сканування тіла (body-scan)» [60].

Мета: Удосконалити навички самоспостереження - техніка допомагає усвідомлювати свої фізичні відчуття, емоції і стани розуму в моменті. Допомагає контролювати реакції на стрес, знижує напругу і допомагає відновлювати емоційний баланс. Може підвищити здатність концентруватися, покращити увагу і знизити відволікання. Допомагає відчувати своє тіло більш свідомо та розслабляти напружені м'язи або виявляти дисбаланси в тілі. Покращує розуміння своїх емоцій крізь тілесні прояви і реакції на різні події зовні крізь сигнали тіла, що дозволяє краще керувати власними реакціями в подальшому.

Час: 30 хвилин.

Хід вправи: Сядьте максимально зручно. В ідеалі цю вправу варто робити лежачі але можна і сидячі. Заплющить очі або зосередьтеся на якійсь одній точці перед собою. Глибоко вдихніть крізь ніс а видихніть через рот. Зробіть декілька вдихів через ніс і видихів через рот та розслабте очі (очі ключ до розслаблення всього тіла). Коли будете готові до сканування тіла почніть дихати в звичайному режимі і спочатку зосередьтеся на пальцях ніг і спостерігайте за будь-якими відчуттями в пальцях ніг у стопах. Уявіть хвилю розслаблення, що починається від ваших пальців ніг та стоп. Плавню пересувайте свою увагу вгору — на щиколотки – вдих видих, ікри – вдих видих, коліна та стегна також розслабте та наповнюйте вдихом та видихом. Робіть паузи в кожній точці, щоб помітити відчуття та зняти напругу в цій ділянці. Дихайте в напружені частини декілька циклів доки не відчуєте розслаблення в цій ділянці. Переведіть увагу на руки та починайте з кінчиків пальців, долоней, рухаючись увагою вгору до плечей. Спостерігайте та дихайте в будь-які напружені ділянки. Тепер зосередьтеся на своєму тулубі, особливо на підйомах і опусканнях грудної клітини та живота. Уявіть, що ви наповнюєте ці області своїм спокоєм під час дихання. Плавню перемістіть фокус уваги ввєрх в голову. Зверніть увагу на відчуття в області вашого обличчя, щєлєпи та шкіри голови. Спостерігайте та дихайте в будь-які напружені ділянки голови. Поступово поверніть увагу до свого дихання. Проскануйте тіло з пальців ніг і до маківки голови дуже повільно повторно і перевірте чи є що напружені частини якщо є дихайте в цю напружену частину і розслабляйте. Якщо відчули повне розслаблення тіла то повільно відкрийте очі, коли будете готові.

Обговорення: Чи вдалося вам винайти які-небудь фізичні дискомфорти або напругу в деяких ділянках тіла особливо яскраво? Які відчуття та емоції виникали у вас під час сканування тіла? Чи залишилися якісь ділянки тіла які ви не змогли розслабити? Чи вплинуло боді-сканування на ваш емоційний або фізичний стан зараз? Які саме зміни ви відчули? Чи з'являлися якісь образи під час сканування та розслаблення тіла? Які саме?

3.3. Аналіз ефективності проведеної програми з підвищення стресостійкості та запобігання емоційного вигорання офісних працівників

Для аналізу показників ефективності проведеного тренінгу по зниженню соціально – психологічних чинників «рівень стресу» та підвищенню рівня «стресостійкості» що проводився із метою зниження рівня емоційного вигорання офісних працівників, було проведено повторне тестування офісних працівників департаменту кібербезпеки через 2 місяці після тренінгової, корекційної роботи.

Оскільки, основним напрямком виміру загальної вибірки початково була обрана методика виявлення професійного вигорання К. Маслач та С. Джексон, використання цієї ж методики було обрано для повторного тестування результатів рівня емоційного вигорання після корекційної роботи у вигляді тренінгу на зниження рівня стресу офісних працівників для запобігання емоційного вигорання на основі технік «майндфулнес».

Загальна вибірка складалася з 2 – х гру. Вибірка №1 повторного тестування склали учасники тренінгу, а також Вибірка №2 - порівняльна група працівників що не брала участь у тренінгу.

Загальну вибірку дослідження до проведення тренінгу з учасників обох груп Вибірки №1 та Вибірки №2 - склали 30 офісних працівників компанії ТОВ «AJAX SYSTEMS» департаменту кібербезпеки, у віці 23 - 35 років. З них 21 чоловік та 9 жінок.

Розподіл вибірки респондентів був збережений і був розділений на групи за гендерним типом, віком та стажем. Вікові групи що прийняли участь у дослідженні розподілені на вікові діапазони від 23 до 28 та від 29 до 35 років, на чоловіків та жінок за гендерним типом, та на групи по стажу з діапазонами від 0 до 5 років та від 6 до 10 років стажу роботи в компанії. Детальна характеристика досліджуваних зібрана за допомогою анкетування та наведена

у Додатку Б (таблиця 6). Узагальнена гістограма розподілу представлена на Рисунку 3.1.

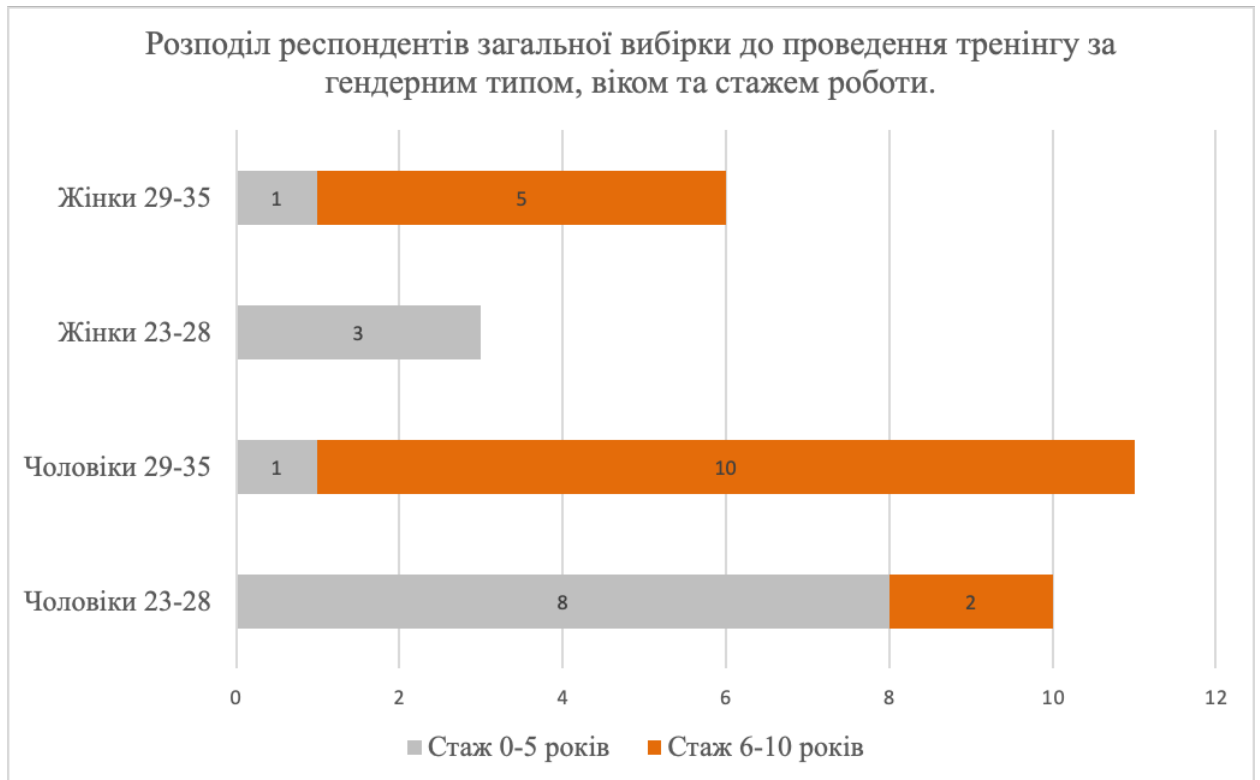


Рис. 3.1. Гістограма розподілу респондентів загальної вибірки до проведення тренінгу за гендерним типом, віком та стажем роботи.

Вибірку №1 з працівників що брали участь у тренінгу склали 15 офісних працівників, віком 23 - 35 років серед яких 11 – чоловіків та 4 – жінки. Контрольну вибірку №2 працівників що не брали участь у тренінгу склали 15 офісних працівників тієї ж компанії, віком 23-35 років серед яких 10 чоловіків та 5 жінок.

Загальний показник першого опитування (що було проведено попередньо згідно розділу 2 цієї дипломної роботи) рівня емоційного вигорання що було виміряно за допомогою *«Діагностики професійного вигорання»* (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової) серед учасників Вибірки №1 до участі в тренінгу узагальнено в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2. – Узагальнені результати розподілу працівників за показниками дослідження професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової) Вибірки №1.

	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
	Кількість осіб	%	Кількість осіб	%	Кількість осіб	%
Емоційне виснаження	0	0%	9	60%	6	40%
Деперсоналізація	6	40%	5	33%	4	27%
Редукція особистих досягнень	6	40%	7	47%	2	13%

Загальний показник рівня емоційного вигорання (що було проведено попередньо згідно розділу 2 цієї дипломної роботи) що було виміряно за допомогою *«Діагностики професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової)* серед учасників Вибірки №2 в першому вимірюванні (розділ 2 цієї роботи) узагальнено в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3. – Узагальнені результати розподілу працівників за показниками дослідження професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової) Вибірки №2.

	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
	Кількість осіб	%	Кількість осіб	%	Кількість осіб	%
Емоційне виснаження	0	0%	13	87%	2	13%
Деперсоналізація	3	20%	10	67%	2	13%
Редукція особистих досягнень	9	60%	3	20%	3	20%

Проведемо і оцінку ефективності тренінгу за методикою дослідження професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової) Вибірки №1 після участі в тренінгу. Повторне опитування через 2 місяці після корекційної роботи виявило позитивну динаміку. Загальний показник рівня

емоційного вигорання серед учасників Вибірки №1 після участі в тренінгу узагальнено в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4. – Узагальнені результати оцінки ефективності тренінгу за показниками дослідження професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової) Вибірки №1 після участі в тренінгу.

Показники професійного вигорання	Низький		Середній		Високий	
	Кількість осіб		Кількість осіб		Кількість осіб	
	До	Після	До	Після	До	Після
Емоційне виснаження	0	3	9	12	6	0
Деперсоналізація	6	6	5	7	4	2
Редукція особистих досягнень	6	7	7	8	2	0

Для наочності змін результати попереднього показника Вибірки №1 до проведення тренінгу та результати показника Вибірки №1 після корекційної роботи у вигляді тренінгової програми на зниження рівня стресу офісних працівників для запобігання емоційного вигорання на основі технік «майндфулнес» зведено в гістограму і відображено у відсотковому співвідношенні на рисунку 3.2.

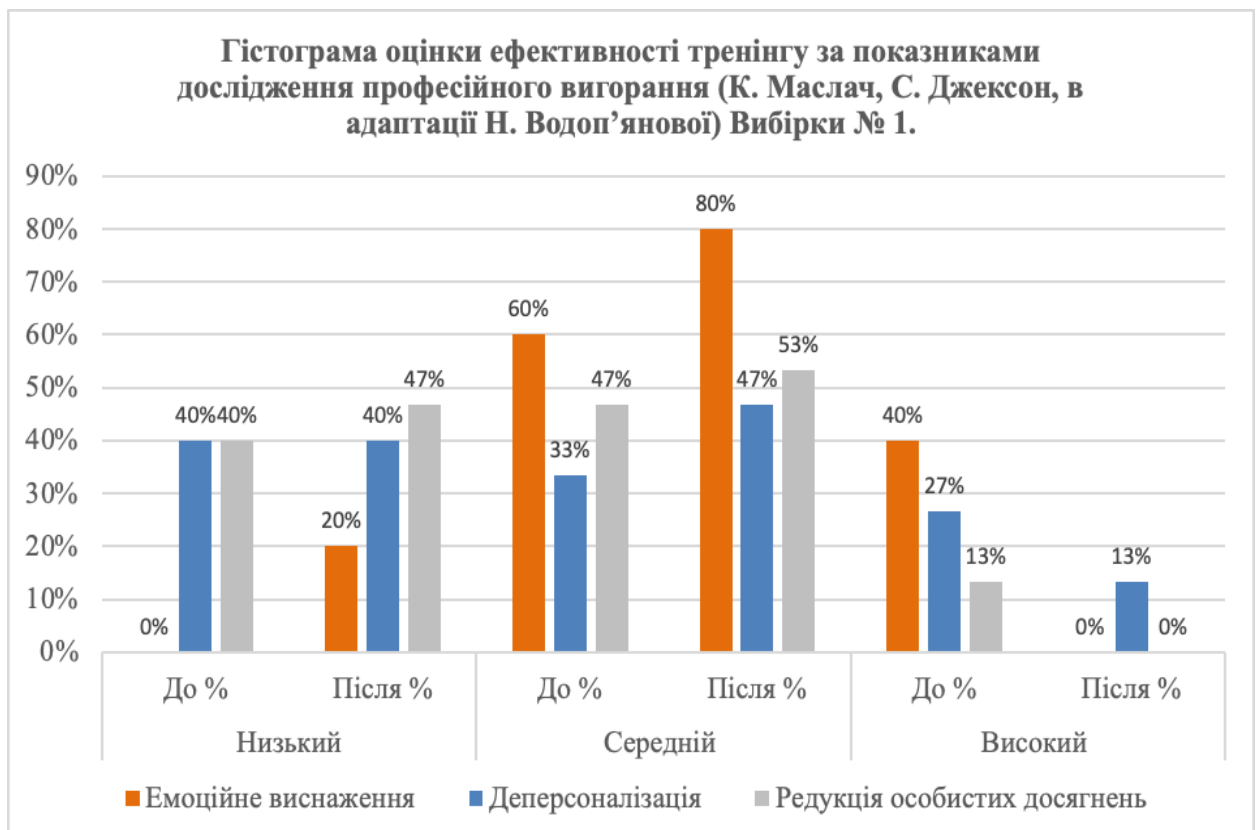


Рисунок 3.2. Гістограма оцінки ефективності тренінгу за показниками дослідження професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової) Вибірки №1 після участі в тренінгу.

Повторне опитування через 2 місяці після корекційної роботи серед учасників Вибірки № 2 які не брали участь у тренінгу і для яких було проведено повторне тестування за допомогою «*Діагностики професійного вигорання*» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової) майже не демонструє змін і узагальнено в таблиці 3.5.

Таблиця 3.5. – Узагальнені результати розподілу працівників за показниками дослідження професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової) Вибірки №2 після повторного опитування.

Показники професійного вигорання	Низький		Середній		Високий	
	Кількість осіб		Кількість осіб		Кількість осіб	
	До	Після	До	Після	До	Після
Емоційне виснаження	0	0	11	9	4	6
Деперсоналізація	3	3	10	10	2	2
Редукція особистих досягнень	9	8	3	3	3	4

Для наочності порівняння показників Вибірки №2 першого та повторного тестування результати опитування зведено в гістограму і відображено на рисунку 3.3.



Рисунок 3.3. Гістограма результатів повторного оцінювання за показниками дослідження професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової) Вибірки № 2.

Аналізуючи результати обох Вибірок Вибірки №1 та Вибірки №2 бачимо що корекційна робота мала позитивний вплив на рівень емоційного вигорання що можна побачити по параметру «Емоційне виснаження» де в високому значенні показник знизився на 40% в середньому та низькому значенні виріс на 20% та 20% відповідно. Ці показники свідчать про те що загальний поріг «емоційного виснаження» серед тих працівників що брали участь у тренінгу знизився, а отже рівень загального стресу після корекції знизився а рівень емоціонального контролю та загальний рівень задоволення працівників збільшився. Зниження високого рівня емоційного виснаження на 40% може, також, свідчити про те, що значна частина учасників, що спочатку відчували високий рівень емоційного виснаження, змогли зменшити цей стан. Це може бути результатом ефективних методів і технік, використаних під час тренінгу, таких як сканування тіла, майндфулнес медитації або інших вправ, спрямованих на зниження стресу і покращення емоційного стану.

Зростання середнього рівня емоційного виснаження на 20% може свідчити і про те, що деякі учасники, які починали тренінг з високим рівнем виснаження, перемістилися до категорії з середнім рівнем. Це позитивна динаміка, оскільки вони більше не відчують критично високого виснаження, але ще і не досягли низького рівня емоційного виснаження.

По параметру «Деперсоналізація» також бачимо позитивні зміни де в високому значенні рівень «Деперсоналізації» знизився з 27% до 13%, а в середньому значенні рівень виріс на 14%. Це може свідчити про результати роботи, спрямованої на покращення міжособистісних стосунків, підвищення емпатії та особистої залученості у процесі групової роботи впродовж тренінгу. Також, зростання рівня деперсоналізації у середніх значеннях на 14% може свідчити про те, що учасники, які спочатку мали середній рівень деперсоналізації, під час тренінгу змогли більше усвідомити свої відчуття та

прояви своїх станів. Що може бути наслідком підвищеної уваги до таких аспектів під час групової роботи та відкритого обговорення тем, пов'язаних з емоційним вигоранням і деперсоналізацією серед учасників тренінгу.

По параметру «Редукція особистих досягнень» також бачимо зміни де в високому значенні рівень редукції особистих досягнень знизилася до 0% з 13%, в середньому значенні рівень виріс на 6%, а в низькому значенні рівень редукції особистих досягнень виріс на 7%. Це може свідчити про те, що всі учасники тренінгу, які могли відчувати високий рівень редукції особистих досягнень, змогли значно покращити свою впевненість у своїх професійних здібностях та своє самопочуття. Що може вказувати на успішність тренінгу з точки зору зменшення відчуття неефективності себе як фахівця та підвищення самооцінки учасників тренінгу.

Також, зростання середнього рівня редукції особистих досягнень на 6% може демонструвати нам, що частина учасників з високим рівнем редукції вже перейшла до категорії середнього рівня, що є позитивним показником.

Аналізуючи результати Вибірки №2 де по параметру «Емоційне виснаження» бачимо негативні зміни в високому значенні з 27% до 40%, в середньому значенні впало з 73% до 60% за рахунок збільшення показників високого рівня емоційного виснаження. По параметру «Деперсоналізація» в високому, середньому та низькому значеннях зміни відсутні. Тоді як по параметру «Редукція особистих досягнень» ми бачимо зростання в високому рівні з 20% 27% в середньому рівні все без змін а в низькому рівні є падіння з 60% до 53% що може свідчити про те що група працівників, що не брала участі у тренінгу демонструючи збільшення емоційного виснаження та зростання редукції особистих досягнень може вказувати нам на погіршення емоційного стану та зниження впевненості у професійних здібностях серед цієї групи працівників. А стабільність рівня деперсоналізації може свідчити про те, що без втручання та корекції цей параметр може залишатися незмінним.

ВИСНОВКИ

В даній магістерській дипломній роботі на основі теоретичного та емпіричного аналізу соціально-психологічних чинників емоційного вигорання офісних працівників виявлено зв'язок між стресостійкістю, життестійкістю та рівнем емоційного вигорання.

1. Було проведено детальний аналіз наукової літератури, що дозволив виділити основні соціально-психологічні чинники, які можуть впливати на розвиток емоційного вигорання серед офісних працівників. Визначено, що до основних факторів відносяться: високі вимоги до роботи, недостатня соціальна підтримка, низька автономія, незадовільні умови праці, відсутність балансу між роботою та особистим життям тощо. Аналіз наукової літератури, також, виявив, що явище емоційного вигорання є реальною та важливою проблемою в сучасному офісному середовищі. Розкриття феномену емоційного вигорання та соціально-психологічних чинників в зарубіжних та українських наукових школах показало, що, не дивлячись на наявність досліджень, відсутнє чітке визначення емоційного вигорання та чітких причин його виникнення. В результаті аналізу літератури теоретично виділено та описано структуру синдрому емоційного вигорання, простежено та описано історичний розвиток розуміння цього поняття в літературі. Різними дослідниками доведено, що вигорання – це процес психічного та фізичного виснаження, який виникає внаслідок тривалого стресу та перевантаження на роботі. Цей стан супроводжується втратою енергії, втратою інтересу до професійної діяльності та зниженням ефективності роботи.

Також, в процесі теоретичного аналізу моделі соціально-психологічних чинників емоційного вигорання працівників визначено, що емоційне вигорання офісних працівників є складним і багатогранним явищем, що залежить від багатьох різних соціально-психологічних чинників. Серед основних чинників можна виділити високий рівень стресу на роботі, невідповідність між очікуваннями та реальними можливостями, стаж роботи, низький рівень підтримки від колег та керівництва, відчуття втрати контролю

над робочими ситуаціями, невпевненість у власних навичках і здібностях, а також низька мотивація та втрата інтересу до професійної діяльності. Ці чинники взаємодіють між собою та підсилюють ефект емоційного вигорання.

Досліджено і специфіку емоційного вигорання офісних працівників. Вона пов'язана з високим рівнем стресу, монотонністю та рутинністю роботи, відсутністю фізичної активності, соціальним тиском та відсутністю контролю над робочими ситуаціями. Ці фактори сприяють виникненню емоційного напруження та вигорання серед працівників, що може негативно впливати на їхню працездатність та загальний стан здоров'я. Подальше дослідження та удосконалення управлінських стратегій можуть допомогти зменшити ризик емоційного вигорання в офісному середовищі.

Проаналізувавши соціально-психологічні чинники для емпіричної частини роботи було обрано «Життестійкість», «Стресостійкість» та «Рівень сприйнятого стресу» у якості основних, що можуть мати значущий вплив на рівень емоційного вигорання.

2. На базі аналізу наукової літератури було розроблено та проведено емпіричне дослідження. Дослідження включало онлайн опитування офісних працівників, щодо рівня їх емоційного вигорання та чинників, які можуть впливати на рівень вигорання. Для дослідження використовувалися стандартизовані, адаптовані анкети та психологічні тести, що дозволило отримати кількісні та якісні дані для їх подальшого аналізу. Щодо виявлення особливостей соціально-психологічних чинників емоційного вигорання офісних працівників, також, було проведено емпіричне дослідження і обрано відповідні методики та підходи дослідження. Після глибокого аналізу підходів та методик оцінки емоційного вигорання та його чинників підібрано наступні психодіагностичні інструменти: «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової); тест «Аналіз стилю життя» (Бостонський тест стресостійкості); «Тест життестійкості С. Мадді» (адаптація О. Леонтєва, І. Рассказової) та шкала сприйнятого стресу PSS-10 (Ш. Коена в адаптації О. О. Вельдбрехт, Н. І. Тавровецької). Дослідження було

зосереджено навколо наявності значущого зв'язку або значущих зв'язків між рівнями життєстійкості, стресостійкості, рівня сприйнятого стресу та емоційного вигорання у офісних працівників.

Розробка й проведення емпіричного дослідження емоційного вигорання та його психосоціальних чинників серед офісних працівників підтвердили достовірність методу дослідження та наявність значущих зв'язків. Застосовані методики дозволили отримати об'єктивні та достовірні результати, що були аналізовані та інтерпретовані.

3. Детальний аналіз отриманих в результаті опитування респондентів даних показав, що рівень емоційного вигорання значною мірою залежить від показників соціально-психологічних чинників. Виявлено, що працівники з низьким рівнем стресостійкості та життєстійкості демонструють вищий рівень емоційного вигорання.

Аналіз та інтерпретація результатів за методикою «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової) показав, що за шкалою «Емоційне виснаження» більшість працівників перебуває на середньому та низькому рівнях СЕВ. Результати гендерних відмінностей серед жінок та чоловіків у розрізі високого та середнього рівнів емоційного вигорання, показують, що жінки в даному колективі трохи менш схильні до підвищеного рівня «Емоційного виснаження» ніж чоловіки. Узагальнюючи результати відмінності вікових груп, можна сказати, що в обох групах за віком спостерігається зростання відсотка осіб із високим рівнем емоційного виснаження та редукції особистих досягнень. Однак ці показники дещо вище в старшій групі, що може свідчити про те, що старша вікова група більше схильна до цих проявів вигорання по цих параметрах вимірювання. А в результаті порівняння груп за стажем роботи, можна сказати, що в групі з більшим стажем роботи ми бачимо вищий загальний відсоток емоційного виснаження та деперсоналізації. Що свідчить про те, що серед працівників із вищим стажем роботи спостерігається тенденція до емоційного виснаження, негативної оцінки себе, емоційну

напругу, що збільшується із набуванням стажу роботи і потребує уваги і впровадження запобіжних мір для працівників із більшим стажем роботи. Також, відмітили що в групі з меншим стажем роботи рівень редукції особистісних досягнень вищий ніж у групі зі більшим стажем, що може свідчити про адаптацію нових співробітників і зниження рівня редукції особистісних досягнень з набуттям досвіду роботи в даному колективі та сталістю бізнес-процесів що відбуваються із набуттям компетенцій.

Огляд стресостійкості показав, що у досліджуваних працівників переважає середній рівень стійкості до стресу, якому властиво стабільний емоційний стан та здатність успішно боротися зі стресовими ситуаціями. Це свідчить про високу адаптивність респондентів та здатність ефективно управляти непередбачуваними ситуаціями на робочому місці. Також спостерігається доволі великий відсоток працівників зі зниженим рівнем стресостійкості, що може свідчити про вразливість через зовнішні стресогенні фактори. В цілому бачимо, що середній та знижений рівні стресостійкості складають вагому медіану в обох гендерних групах. Однак ці рівні трохи вище у жінок ніж у чоловіків, що свідчить про те, що жінки більш вразливі до стресових ситуацій ніж чоловіки. З віком розподілення показало, що молодша вікова група має нижчий відсоток осіб з високим та середнім рівнями стресостійкості. При цьому, низький рівень стресостійкості менш поширений у обох вікових групах. На основі результатів відмінності груп по стажу роботи видно, що обидві групи мають середній та знижений рівні стресостійкості. Отже можна виявити групи працівників, які можуть потребувати різного роду підтримки. Ті, хто виявили високий рівень стресостійкості, можуть бути включені в програми психологічної підтримки для розвитку їхніх ресурсів та вмінь в управлінні стресом. Ті, хто мають середній рівень, можуть користуватися тренінгами зі стресменеджменту. Особи зі зниженим та низьким рівнями стресостійкості можуть вимагати індивідуальної психологічної підтримки та можливо навіть консультування від спеціалізованих фахівців.

Дослідження загального показника життєстійкості в компанії показало високий рівень життєстійкості. Для більшої частини співробітників притаманні високий та середній рівні життєстійкості. Такі рівні життєстійкості можуть свідчити про те, що в співробітників присутні позитивне світовідчуття, задоволеність якістю життя, співробітники можуть сприймати перешкоди, як джерело додаткового зростання та розвитку. У деяких працівників спостерігається низький рівень загального показника життєстійкості, що може свідчити про виникнення внутрішньої напруги в стресових ситуаціях за рахунок слабого подолання стресу у таких працівників. Аналіз гендерних відмінностей показує, що чоловіки мають трохи вищий рівень загального показника життєстійкості ніж жінки. А аналіз вікових відмінностей за рівнями залученості, контролю та прийняття ризику показав, що старші особи мають вищий рівень загального показника життєстійкості, ніж працівники молодшої вікової групи. Результати методик та аналізу відмінностей загального рівня життєстійкості для двох груп: 0-5 років та 6-10 років стажу роботи доводить, що більш досвідчені працівники мають вищий рівень загального показника життєстійкості ніж працівники з меншим стажем роботи.

Дослідження загального показника рівня сприйнятого стресу в компанії показало помірний рівень сприйнятого стресу. Що може означати, що робоче середовище даної компанії є відносно сприятливим для більшості працівників і не викликає значного загального рівня стресу. Також це може бути й результатами ефективного менеджменту та сильної управлінської підтримки. За результатами дослідження виявлено й міжстатеві відмінності за рівнем сприйнятого стресу. Помірний та низький рівні сприйнятого стресу складають вагому медіану в обох гендерних групах однак ці рівні нижче у чоловіків ніж у жінок. Також аналіз вказує на те що є і вікові відмінності у рівнях сприйнятого стресу серед офісних працівників. Результати показали що молодша вікова група має трошки нижчий відсоток осіб з високим та помірним рівнями сприйнятого. При цьому низький рівень стресостійкості

менш поширений в обох вікових групах. Також в результаті видно що молодша група сприймає стрес більш безпосередньо, та на його оцінку в меншому ступені впливає очікування керівництва, хронічний стрес та інші внутрішні чинники. Це призвело до припущення, що особливості сприйняття стресу залежать від вікової когорти. Розподіл за стажем роботи показав, що є відмінності за рівнями сприйнятого стресу серед офісних працівників у двох групах з різним стажем роботи. Результати показали, що за стажем роботи група старшого віку має вищий рівень високого та помірною показників сприйнятого стресу що може свідчити про те що старша група в компанії має більше компетенцій. Показники рівня сприйнятого стресу як бачимо за результатами вибірки розрізняються в залежності від віку статі та стажу роботи працівників.

Результати кореляційного аналізу свідчать про значущий негативний зв'язок між емоційним виснаженням, життєстійкістю та стресостійкістю серед офісних працівників та значущий позитивний зв'язок між рівнем сприйнятого стресу та рівнем емоційного вигорання працівників. Це вказує на те, що працівники, які відчують емоційне виснаження, мають менш розвинуті позитивні життєві настанови та нижчий рівень життєстійкості, обмежену стресостійкість та знижений рівень саморегуляції також більш вразливі до поточного стресового навантаження. Також вони можуть відчувати невдачі в досягненні своїх цілей, що впливає на їхню ефективність та загальний психічний стан. Отже, варто вдосконалювати стратегії управління стресом та підтримувати позитивну робочу атмосферу для забезпечення психічного здоров'я працівників.

Найсильніший статистично значущий кореляційний зв'язок може свідчити про те, що існує негативний зв'язок між емоційним виснаженням та стресостійкістю працівників. Що в свою чергу може означати, що ті працівники, які відчують сильне емоційне виснаження, можуть мати обмежену стресостійкість, що може також впливати на їхню ефективність на робочому місці та призводити до подальшого зростання рівню СЕВ.

Негативний зв'язок між стресостійкістю та редукцією особистих досягнень може вказувати на те, що співробітники, які відчують невдачі в досягненні своїх цілей, матимуть менш високий рівень стресостійкості.

4. На базі проведеного аналізу та в результаті виявлення значущих кореляційних зв'язків між чинниками професійного емоційного вигорання та рівнем емоційного вигорання було розроблено та проведено комплексну інтервенційну тренінгову, спрямовану на зниження рівня емоційного вигорання за допомогою впливу на такі чинники як стрес та стресостійкість. В ході тренінгу використовувалися техніки релаксації, підвищення соціальної групової підтримки, розвиток навичок стрес-менеджменту та покращення колективного клімату. Аналіз ефективності проведених інтервенцій показав значне зниження рівня емоційного вигорання серед учасників тренінгів та відсутність позитивних змін в контрольній групі учасники якої не брали участь у тренінговій програмі. Показники результату повторного опитування серед учасників тренінгу свідчать про те що загальний поріг «емоційного виснаження» знизився, а отже рівень загального стресу після інтервенційних заходів знизився. Зниження високого рівня емоційного виснаження свідчить, також, про те, що значна частина учасників, що спочатку відчували високий рівень емоційного виснаження, змогли зменшити цей рівень за допомогою технік отриманих та засвоєних впродовж тренінгової програми. Отже це може бути результатом ефективних методів і технік, таких як сканування тіла, майндфулнес медитації або інших вправ, спрямованих на зниження стресу і зниження загального рівня емоційного вигорання офісних працівників.

Проведений аналіз літератури, емпіричне дослідження, та інтервенційна програма дозволяють говорити про виконання поставленої мети з вивчення соціально-психологічних чинників емоційного вигорання офісних працівників, виявлення значущих зв'язків між чинниками та рівнями емоційного вигорання працівників, та необхідністю психоедукації робітників щодо збільшення стресостійкості в робочому середовищі.

Отримані результати можуть мати практичну значущість для психологічного супроводу офісних працівників інших компаній та підприємств. Дослідження соціально-психологічних чинників емоційного вигорання донної магістерської роботи може бути також використано для удосконалення проведеної тренінгової програми або розробки інших програм підтримки та покращення робочих умов офісних працівників. Розуміння чинників дозволяє розробляти ефективні стратегії попередження та управління емоційним вигоранням у робочому середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників. Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. Серія Соціологія. Психологія. Педагогіка. 2005. Вип. 22-23. С. 47-50.
2. Бек Д.С. Когнітивна терапія: повне керівництво. М: ТОВ «І.Д. Вільямс», Іл. – Парал. тит. англ. 2006. - 400 с.
3. Борисова М.В. Психологічні детермінанти феномена емоційного вигорання/ М.В. Борисова. Львів: Питання психології,2005.— 78 с.
4. Вельдбрехт О. О. та Тавровецька Н. І. Шкала сприйнятого стресу (PSS-10): адаптація та апробація в умовах війни. Проблеми сучасної психології: збірник наукових праць №2 (25). Запоріжжя. 2022. С 18-24.
5. Вільямс М., Пенман Ді. Усвідомленість. Як знайти гармонію в нашому шаленому світі. Моноліт. 2021, 256 с.
6. Галецька І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. І. Галецька, М. Мельник. Актуальні проблеми психології. [Т. V]: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. Вип. 6. К. : ІВІ Держкомстату України, 2007. С. 89-95.
7. Ганатілейк Р. Як включити усвідомленість. Техніки ефективних практик і медитацій в сучасному світі. Ексмо. 2017, 288 с.
8. Грицук О. В. Основні принципи та підходи в дослідженні синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології / О. В. Грицук // Актуальні проблеми психології. 2012. Т. 1, Вип. 35. С. 30-33.
9. Давиденко Г., Найчук В., Немаш Л. Жінка в час війни: Волонтерка, лідерка. Вінницький інститут Університет «Україна», Вінниця, 2022. С. 52-53.
10. Калька Н., Ковальчук З. Практикум з арт-терапії: навч.-метод. посібник. Ч. 1. Львів : ЛьвДУВС, 2020. 232 с.

11. Карамушка Л. М. , Бондарчук О. І. , Грубі Т. В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України : монографія / Л. М. Карамушка, О. І. Бондарчук, Т. В. Грубі. – К. - Кам'янець-Подільський : Медобори-2006, С. 2015. – 254.
12. Кравцова О.К. Стресостійкість особистості як психологічний феномен: основні теоретичні підходи. Вісник післядипломної освіти. Серія : Соціальні та поведінкові науки. 2019. Вип. 7. С. 98–117.
13. Кудінова М. С. Концепт стресостійкості у сучасному психологічному дискурсі. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Психологічні науки. 2016. Т. 2, Вип. 6. С. 48-53.
14. Матвієнко О. Культура здоров'я персоналу та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання. О. Матвієнко, М. Пересадін, Є. Андросов. Соціально-педагогічні аспекти збереження та зміцнення здоров'я дітей та молоді в Україні: матеріали Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції (12–13 квітня 2007 р.). Мелітополь, 2007. С. 30-37.
15. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема, С. О. Мащак // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. 2012. Вип. 2 (1). С. 444-452.
16. Мірошніченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах: навчально-методичний посібник. О. Мірошніченко. Житомир: Вид-во ЖДУ імені І. Франка, 2013. С. 155.
17. Міщенко М. С. Феномен емоційного вигорання особистості – теоретичний аналіз проблеми / М. С. Міщенко // Проблеми сучасної педагогічної освіти : зб. наук. праць. Вип. 36, ч. 2: Серія: Педагогіка і психологія. Ялта: РВВ КГУ, 2012. С. 212-216.
18. Носенко В.В. Проблема емоційного вигорання студентської молоді в екзистенційній психології, Видавництво НПУ ім. М.П.Драгоманова, 2013. С. 187-188.

19. Олійник М. Дослідження синдрому вигорання. КППТ-орієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні. Український інститут когнітивно-поведінкової терапії, Львів, 2021. С. 36-50.
20. П.В. Лушин, М.Б. Перун, Т.М. Титаренко, В.О. Татенко, ПРОСТІР АРТ-ТЕРАПІЇ Збірник наукових праць Випуск 1 (31), Київ, 2022, 104 с.
21. Практикум із групової психокорекції: підручник / С.Д. Максименко, О.О. Прокоф'єва, О.В. Царькова, О.В. Кочкурова. – Мелітополь: Видавничо поліграфічний центр «Люкс», 2015. 414 с.
22. Скворчевська Є.Л. Психологія праці: методичні вказівки до практичних занять для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Харків, 2022. С 80-85.
23. Старовойт О. Невпевненість і емоційне вигорання особистості як бар'єри інноваційної діяльності / О. Старовойт // Вісник Інституту розвитку дитини. Сер. : Філософія, педагогіка, психологія. 2014. Вип. 36. С. 50-57
24. Титаренко Т. М., Лепіхова Л. А., Кляпець О. Я. Формування в молоді настанов на здоровий спосіб життя: Методичні рекомендації / Т.М.Титаренко, Л.А.Лепіхова, О.Я.Кляпець - К.: Міленіум, 2006. С. 124.
25. Шульга Л. І., Количева Т. В. Проблема стресу та емоційного вигорання в умовах життя сучасної молоді. Фармацевтична наука та практика: проблеми, досягнення, перспективи розвитку. Pharmaceutical science and practice : problems, achievements, prospects : матер. II наук. - практ. інтернет - конф. з міжнар. участю, м. Харків, 27 квітня 2018 р. Х.: НФаУ, 2018. С. 424-426.
26. Adjkovic D. Sources of helpers' professional stress and burnout // Mental health care of helpers. Zagreb. 2002. p. 33-40.
27. Ahola K, Honkonen T, Isometsä E, et al. Burnout in the general population. Results from the Finnish Health 2000 Study. Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol. 2006. p. 11–17.

28. Aikens K.A. et al. Mindfulness goes to work: Impact of an on-line workplace intervention. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*. 2014. Vol. 56. P.721–731.
29. Ananyev, B. G. Man as an object of knowledge / B. G. Ananyev. L., 1968.
30. Baer R.A. Measuring mindfulness. *Contemporary Buddhism*. 2011. Vol.12. P.241–261.
31. BamayrA., Feuerlein W. Uberden Selbstmord von Arzten, Arztinnen, Zahnarzten und Zahnärztinnen in Oberbayern von. *Crisis N 5*. 1984. p. 91-107.
32. Banushi, Blerida; Brendle, Madeline; Ragnhildstveit, Reid (2023-02). Breathwork Interventions for Adults with Clinically Diagnosed Anxiety Disorders: A Scoping Review. *Brain Sciences (АНГЛ.)*. Т. 13, № 2.
33. Bishop S.R. Mindfulness: A Proposed Operational Definition / S.R. Bishop, M. Lau, S. Shapiro, L. Carlson // *Clinical Psychology: Science and Practice*. – 2004. – Vol. 11. – P.230–241
34. Boyko, V. V. Energy of emotions / V. V. Boyko. 2nd ed., additional and revised St. Petersburg : St. Petersburg, 2004. 473 p.; Roginskaya, T. I. Burnout syndrome in social professions / T. I. Roginskaya // *Psychological Journal*. 2002. vol. 23, No. 3. Pp. 85-95.
35. Bradberry T. Could mindfulness make you a better leader? [Electronic resource]. *World Economic Forum*. 05 January 2016. – URL: <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/could-mindfulness-make-you-a-better-leader>. Date of access: 11.11.2016.
36. Brown K.W. and Ryan R.M. The benefits of being present: Mindfulness and its role in psychological well-being// *Journal of Personality and Social Psychology*. – 2003. – Vol.84. – P.822–848.
37. Brown K.W., Ryan R.M., and Creswell J.D. Mindfulness: theoretical foundations and evidence for its salutary effects. *Psychological Inquiry: An International Journal for the Advancement of Psychological Theory*. 2007. Vol.18. P.211–237.

38. Cohen S., Janicki-Deverts D. Who's stressed? Distributions of psychological stress in the United States in probability samples from 1983, 2006, and 2009. *Journal of Applied Social Psychology*, 2012. Vol. 42(6).Pp. 1320–1334. DOI: 10.1111/j.1559-1816.2012.00900.x.
39. Cohen, S., & Williamson, G. (1988). Perceived Stress in a Probability Sample of the United States. In S. Spacapan, & S. Oskamp (Eds.), *The Social Psychology of Health: Claremont Symposium on Applied Social Psychology* (pp. 3–67). Newbury Park, CA: Sage.
40. Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385–396. <https://doi.org/10.2307/2136404>
41. Corey, G. (2016). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. Cengage Learning. P.560.
42. Der Velden A.M. and Roepstorff A. Neural mechanisms of mindfulness meditation: Bridging clinical and neuroscience investigations. *Nature Review Neuroscience*. 2015. Vol.16. P.439.
43. DiMatteo MR, Sherbourne CD, Hays RD, et al. Physicians' characteristics influence patients' adherence to medical treatment: results from the Medical Outcomes Study. *Health Psychol*. 1993. p.
44. Dyrbye LN, Thomas MR, Massie FS, et al. Burnout and suicidal ideation among U.S. medical students. *Ann Intern Med*. 2008. p. 334-341.
45. Eberth J. and Sedlmeier P. The effects of mindfulness meditation: A meta-analysis // *Mindfulness*. – 2012. – Vol.3. – P.174–189.
46. Ermakova, E. V. The study of emotional burnout syndrome as a violation of the value-semantic sphere of personality (theoretical aspect) / E. V. Ermakova // *Cultural-historical psychology*. 2010. No. 1. p. 34.
47. Fox K.C.R. et al. Is meditation associated Neural mechanisms of mindfulness meditation: Bridging clinical and neuroscience investigations with altered brain structure? A systematic review and meta-analysis of morphometric

- neuroimaging in meditation practitioners // *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*. – 2014. – Vol. 43. – P. 48–73.
48. George S. Everly Jr. and J.M. Lating. *A Clinical Guide to the Treatment of the Human Stress Response*. Springer Science and Business Media New York. 2013. P.335
 49. Gethin R. On some definitions of mindfulness. *Contemporary Buddhism*. 2011. Vol.12. P.263–279.
 50. Goldin P., Ramel W., and Gross J. Mindfulness meditation training and self-referential processing in Social Anxiety Disorder. *Journal of Cognitive Psychotherapy*. 2009. Vol. 23. P.242–257.
 51. Grossman, P., Niemann, L., Schmidt, S., & Walach, H. (2004). Mindfulness-based stress reduction and health benefits: A meta-analysis. *Journal of Psychosomatic Research*, 57(1), 35-43.
 52. Halbesleben, J.R. Burnout in organizational life / J. R. Halbesleben, M. R. Buckley // *Journal of Management*. 2004. Volume 30. Pp. 859-879.
 53. Herbert J. Freudenberger. Staff burn-out // *Journal of Social Issues*. 1974. Vol. 30, no. 1. pp. 159-165.
 54. Hölzel B.K. et al. How does meditation work? Proposing mechanisms of action from a conceptual and neural perspective. *Perspectives on Psychological Science*. 2011. Vol.6. P.537–559.
 55. Ives-Deliperi V., Solms M., and Meintjes E.M. The neural substrates of mindfulness: An fMRI investigation *Social Neuroscience*. 2011. Vol. 6. P. 231–242.
 56. Jon Kabat-Zinn PhD. *Meditation Is Not What You Think: Mindfulness and Why It Is So Important*. New York, First Edition: May 2018. P. 240.
 57. Jonathan K. Shedler, PhD, University of Colorado Denver School of Medicine; “The Efficacy of Psychodynamic Psychotherapy,” *American Psychologist*, Vol. 65. No.2.
 58. Kabat-Zinn J. *Full Catastrophe Living: Using the Wisdom of Your Body and Mind to Face Stress, Pain, and Illness*. New York: Delta, 1990.

59. Kabat-Zinn J. Some reflections on the origins of MBSR, skillful means, and the trouble with maps // *Contemporary Buddhism*. 2011. Vol.22. P.281–306.
60. Kabat-Zinn, J. (2013). *Full Catastrophe Living: Using the Wisdom of Your Body and Mind to Face Stress, Pain, and Illness*. Bantam Books.
61. Kernberg O. Mentalization, mindfulness, insight, empathy, and interpretation. *The Inseparable Nature of Love and Aggression. Clinical and Theoretical Perspectives*. Washington, DC; London, England : American Psychiatric Publishing, 2011. P. 57–79
62. Kitaev-Smyk, L. A. Psychology of stress. *Psy-chological anthropology of stress / L. A. Kitaev-Smyk. M., 2009. Pp. 749-750.*
63. Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207.
64. Kuyken W., Watkins E., Holden E., White K., Taylor R.S., Byford S., Evans A., Radford S., Teasdale J.D., Dalgleish T. How does mindfulness-based cognitive therapy work? 2016 Nov; 48(11):1105-12. pub 2016 Aug 13.
65. Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York McGraw Hill.
66. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company. *Mental Health (Books)*. P. 450
67. Little C.A. *Mindfulness at Work: PhD Thesis*. University of Qweensland, 2016.
68. Lukyanov, V. V. *Burnout and professionaliza-tion / [Lukyanov V. V. et al.] // Collection of scientific papers*. Kursk: Publishing House of Kursk. State. Unta. Kursk, 2013. 440 p.
69. Maddi S. Hardiness: An operationalization of existential courage. *Journal of Humanistic Psychology*. – 2004. - Apr. 44. – P. 281.
70. Maltseva, N. V. *Manifestations of mental burnout syndrome in the process of teacher profes-sionalization : diss. ... cand. psychological sciences / N. V. Maltseva*. Yekaterinburg, 2005. 190 p.

71. Maslach C. Burnout: A multidimensional perspective // Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Schaufeli, Cr. Maslach and T.Marek. – Washington D.C: Taylor & Truancies, 1993. pp. 19-32.
72. Maslach C., Jackson S.E., Leiter M.P. Maslach Burnout Inventory Manual (Third Edition). Palo Alto, California: Consulting Psychological Press, Inc., 1996.
73. Maslach C. Historical and conceptual development of burnout / C. Maslach, W. B. Schaufeli // Professional burnout : Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. Washington D.C: Taylor & Francis, 1993. pp. 1-16.
74. Maslach C., Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives // Applied and Preventive Psychology. 1998. Vol.7. pp. 63-74.
75. Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P. Job Burnout // Annual Review of Psychology. 2001. Vol.52. pp. 397-422.
76. Maslakh, S., Burnout at work / S. Maslakh, V. B. Schaufeli, M. P. Leiter// Annual review of Psy-chology. 2001. Volume 52. P. 422.
77. Okhotnikov, Yu. M. Prevention of profes-sional burnout of employees of juvenile affairs units / Yu. M. Okhotnikov, N. S. Maryina // Psychol-ogy and pedagogy of official activity. 2019. No. 1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/profilaktika-professionalnogo-vygoraniya/viewer>
78. Okhotnikov, Yu. M. Psychology of stress and stress-resistant behavior: practical tasks and exercises: practicum / Yu. M. Okhotnikov. M. : Moscow Uni-versity of the Ministry of Internal Affairs of Russia named after V. Ya. Kikot, 2018.
79. Orel, V. E. Syndrome of "Mental burnout" and the stylistic features of the behavior and activi-ties of professional / ve eagle // SPM. 2006. No. 23. Address:<https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-psihicheskogo-vygoraniya>

i-stilevye-osobennosti-po-vedeniya-i-deyatelnosti-professionala (date accessed: 02.05.2021).

80. Orel, V. E. Syndrome of mental burnout of the person / V. E. eagle. Moscow: Institute of psychology RAS, 2005. 330 p.
81. Orel, V. E. Systemogenetic approach to the problem of professional destructions / V. E. Eagle // Yaroslavl Psychological Bulletin. 2009. Issue 25. Pp. 56-60.
82. Perlman B., Hartman E.A. Burnout: summary and future research // Human relations. - 1982. - V. 35.
83. Reb J.M., Narayanan J., and Sankalp C. Leading mindfully: Two studies of the influence of supervisor trait mindfulness on employee well-being and performance // Mindfulness. 2014. Vol.5. P.36–45.
84. Salanova M., Peiry, J.M. and Schaufeli, W.B. Self-efficacy specificity and burnout among information technology workers: An extension of the Job Demands Control Model // European Journal of Work and Organizational Psychology. 2002. Vol.11. pp. 1-25.
85. Samoukina, N. V. Professional burnout syn-drome [Electronic resource]: Distance Education Center. URL: http://www.elitarium.ru/2005/01/12/sindrom_professionalnogo_vygoranija.html . (15.03.2015), P. 11.
86. Segal Z.V., Williams M.G., and Teasdale J.D. Mindfulness-based Cognitive Therapy for Depression. New York: The Guilford Press, 2013.
87. Siefert K., Jayaratne S., Chess W.A. Job satisfaction, burnout, and turnover in health care social workers // Health and Social Work. 1991.Vol. 16 (3). pp. 193-202.
88. Smircich L. Concepts of culture and organizational analysis // Administrative Science Quarterly. 1983. Vol. 28. P. 339-358.
89. Spielberger, C. D., & Vagg, P. R. (1999). Job Stress Survey: Professional manual. Psychological Assessment Resources.
90. Stahl B., and Goldstein E. A mindfulness-based stress reduction workbook. Oakland: New Harbinger Publications, 2010.

91. Starchenkova, E. S. Psychological factors of professional "burnout": on the example of the activity of a sales agent : diss. ... cand. psychologist. Sciences / E. S. Starchenkova. St. Petersburg., 2002. 203 p.
92. Tang C.S-K., Lau B.H-B. Gender role stress and burnout in Chinese human service professional in Hong Kong // *Anxiety, Stress and Coping: An International J.* 1996. Vol.9 (3). pp. 217-227.
93. Trushchenko, M. N. On the issue of burnout syndrome: traditional research approaches and the current state of the problem / M. N. Trushchenko // *Materials of the international correspondence scientific conference "Psychology: traditions and innovations"*. Ufa, 2012. Pp. 1-9.
94. Turner J.A. et al. Mindfulness-based stress reduction and cognitive behavioral therapy for chronic low back pain: similar effects on mindfulness, catastrophizing, self-efficacy, and acceptance in a randomized controlled trial. *Pain.* 2016. Vol.157. P.2434–2444.
95. Van Wijk C. Factors influencing burnout and job stress among military nurses // *Military Medicine.* 1997. Vol. 162 (10). pp. 707-710.
96. Vodopyanova, N. E. Burnout syndrome diagnosis and prevention / N. E. Vodopyanova, E. S. Starchenkova. St. Petersburg : St. Petersburg, 2005. 33p.
97. Vodopyanova, N. E. Resource support for countering professional burnout of labor subjects (by the example of specialists of subject-subject professions) : diss. ... doct. psychological sciences / N. E. Vodopyanova. SPb., 2014. 554 p.
98. Vodopyanova, N. E. The syndrome of mental burnout in communicative professions / N. E. Vodopyanova // *Psychology of Health ; edited by G. S. Nikiforov.* 2000. Pp. 443-463.
99. Weitz J. Psychological research needs on the problems of human stress. In: *Social and Psychological Factors in Stress* (ed. J.E. McGrath). Holt Rinehart and Winston. New York, 1970.
100. Westman M., Eden D. Effects of a respite form of work on burnout: Vacation relief and fade-out // *Journal of Applied Physiology.* 1997. Vol. 82 (4). pp. 516-527.

101. Williams J.M.G. and Kabat-Zinn J. Mindfulness: diverse perspectives on its meaning, origins, and multiple applications at the intersection of science and dharma. *Contemporary Buddhism*. 2011. Vol.22. P.1–18.
102. Wolever R.Q. et al. Effective and viable mind-body stress reduction in the workplace: A randomized controlled trial. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2012. Vol.17. P.246–258.
103. World Health Organization. (2019). *International Classification of Diseases for Mortality and Morbidity Statistics (11th Revision)*. Retrieved from icd.who.int

ДОДАТКИ

Додаток А.

Текст Методики «Діагностика професійного вигорання»

(К. Маслач, С. Джексон) [19].

Мета: вивчення ступеня професійного “вигорання”.

Інструкція. Будь ласка, дайте відповідь, як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для питань відмітьте з кожного пункту варіант відповіді: “ніколи”; “дуже рідко”; “деколи”; “часто”; “дуже часто”; “кожний день”.

		ніколи	дуже рідко	деколи	часто	дуже часто	щодня
1.	Я почуваю себе емоційно знищеним						
2.	Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.						
3.	Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу						
4.	Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи						
5.	Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них)						
6.	Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.						
7.	Я вмію знаходити						

	правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.						
8.	Я відчуваю пригніченість і апатію.						
9.	Я упевнений, що моя робота потрібна людям.						
10.	Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю						
11.	Я помічаю, що моя робота дратує мене						
12.	У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення						
13.	Моя робота все більше мене розчаровує						
14.	Я думаю, що дуже багато працюю						
15.	Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.						
16.	Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього						
17.	Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі						
18.	Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.						

19.	Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного						
20.	Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі						
21.	На роботі спокійно справляюся з емоційними проблемами						
22.	Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків						

Варіанти відповідей оцінюються так:

“Ніколи” – 0 балів; “Дуже рідко” – 1 бал; “Інколи” – 3 бали; “Часто” – 4 бали; “Дуже часто” – 5 балів; “Щодня” – 6 балів.

Опитувальник має три шкали: “емоційне виснаження” (9 тверджень), “деперсоналізація” (5 т.) і “редукція особистих досягнень” (8 т.).

Ключі до опитувальника: “Емоційне виснаження” – відповіді “так” на запитання 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

“Деперсоналізація” – відповіді “так” на запитання 5, 10, 11, 15, 22.

“Редукція особистих досягнень” – відповіді “так” на запитання 4, 7, 9, 12, 17, 20, 19, 21.

Рівні вигорання	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційна виснаженість	0-15	16-24	25+
Деперсоналізація	0-5	6-10	11+
Редукція особистісних досягнень	37+	36-31	30-

Текст Методики «Бостонський тест на оцінку стресостійкості» [9].

Даний тест на оцінку стресостійкості був розроблений вченим психологом Медичного центру Університету Бостона. Необхідно відповісти на питання, виходячи з того, наскільки часто ці твердження вірні для Вас. Відповідати слід на всі пункти, навіть якщо дане твердження до Вас взагалі не відноситься.

Інструкція. Необхідно відповісти на запитання з огляду на те, наскільки ці твердження правильні для вас. Відповідати варто на всі пункти, навіть якщо конкретне твердження вас узагалі не стосується. Варіанти відповідей з відповідною кількістю балів: - майже завжди – 1; часто – 2; іноді – 3; майже ніколи – 4; ніколи – 5.

№	Запитання	1б.	2б.	3б.	4б.	5б.
1.	Ви їсте принаймні одну гарячу страву на день?					
2.	Ви спите 7-8 годин принаймні чотири рази на тиждень?					
3.	Ви постійно відчуваєте любов інших і віддаєте свою любов у відповідь?					
4.	У межах 50 кілометрів у вас є хоча б одна людина, на яку ви можете покластися?					
5.	Ви працюєте до виснаження хоча б два рази на тиждень?					
6.	Ви палите менше половини пачки сигарет на день?					
7.	За тиждень ви споживаєте не більше п'яти чарок алкогольних напоїв?					
8.	Ваша вага відповідає вашому росту?					
9.	Ваш дохід цілком задовольняє ваші основні потреби?					

10.	Вас підтримує ваша віра?					
11.	Ви регулярно займаєтеся суспільною діяльністю?					
12.	У вас багато друзів і знайомих?					
13.	У вас один чи двоє друзів, яким ви цілком довіряєте?					
14.	Ви здорові?					
15.	. Ви можете відкрито заявити про свої почуття, коли ви злі чи стурбовані чим-небудь?					
16.	Ви регулярно обговорюєте з людьми, з якими живете, ваші домашні проблеми?					
17.	Ви робите щось жартома хоча б раз на тиждень?					
18.	Ви можете організувати ваш час ефективно?					
19.	За день ви споживаєте не більше трьох чашок кави, інших напоїв, які містять кофеїн?					
20.	У вас є небагато часу для себе щодня?					

Обробка та інтерпретація. Необхідно додати результати ваших відповідей і від отриманого числа відняти 20 балів.

1 - 10 балів - дуже низький рівень стійкості до стресів. Легка вразливість навіть до незначних впливів;

11 - 30 балів - знижений рівень стійкості до стресових ситуацій. Стресові ситуації суттєво впливають на ваше життя, і ви не дуже сильно їм протистоїте;

31 - 49 балів - середній рівень стійкості до стресових ситуацій. Нормальний рівень стресу, який відповідає розумній напруженій активній життєдіяльності;

50 балів і більше - висока стійкість до стресових ситуацій. Стреси не загрожують вашому здоров'ю.

**Текст Методики «Тесту життєстійкості» (С. Мадді у адаптації
Леонт'єва) [22].**

Інструкція: «Дайте відповідь, будь ласка, на наступні питання, відзначаючи галочкою та відповідь, який найкращим чином відображає вашу думку».

№	Питання	Ні	Скоріше Ні, ніж Так	Скоріше Так, ніж Ні	Так
1.	Я часто не впевнений у власних рішеннях				
2.	Іноді мені здається, що нікому немає до мене діла				
3.	Часто, навіть добре виспавшись, я насилу змушую себе встати з ліжка				
4.	Я постійно зайнятий, і мені це подобається				
5.	Часто я віддаю перевагу «плисти за течією»				
6.	Я міняю свої плани в залежності від обставин				
7.	Мене дратують події, через які я змушений міняти свій розпорядок дня				
8.	Непередбачені труднощі часом сильно стомлюють мене				
9.	Я завжди контролюю ситуацію настільки, наскільки це необхідно				
10.	Часом я так втомлююся, що вже ніщо не може зацікавити мене				
11.	Часом все, що я роблю, здається мені непотрібним				
12.	Я намагаюся бути в курсі всього, що відбувається навколо мене				
13.	Краще синиця в руках, ніж журавель у небі				
14.	Увечері я часто відчуваю себе абсолютно розбитим				
15.	Я віддаю перевагу ставити перед собою важко досяжні цілі і досягати їх				
16.	Іноді мене лякають думки про майбутнє				
17.	Я завжди впевнений, що зможу втілити в життя те, що задумав				

18.	Мені здається, я не живу повним життям, а тільки граю роль				
19.	Мені здається, якби в минулому у мене було менше розчарувань і негараздів, мені було б зараз легше жити на світі				
20.	Виникаючі проблеми часто здаються мені нерозв'язними				
21.	Зазнавши поразки, я буду намагатися взяти реванш				
22.	Я люблю знайомитися з новими людьми				
23.	Коли хто-небудь скаржиться, що життя нудне, це означає, що він просто не вміє бачити цікаве				
24.	Мені завжди є чим зайнятися				
25.	Я завжди можу вплинути на результат того, що відбувається навколо				
26.	Я часто жалкую про те, що вже зроблено				
27.	Якщо проблема потребує великих зусиль, я віддаю перевагу відкласти її до кращих часів				
28.	Мені важко зближуватися з іншими людьми				
29.	Як правило, оточуючі слухають мене уважно				
30.	Якби я міг, я багато чого змінив би в минулому				
31.	Я досить часто відкладаю на завтра те, що важко здійснити, або те, в чому я не впевнений				
32.	Мені здається, життя проходить повз мене				
33.	Мої мрії рідко збуваються				
34.	Несподіванки дарують мені інтерес до життя				
35.	Часом мені здається, що всі мої зусилля марні				
36.	Часом я мрію про спокійне розмірене життя				
37.	Мені не вистачає завзятості закінчити почате				
38.	Буває, життя здається мені нудним і безбарвним				
39.	У мене немає можливості впливати на несподівані проблеми				
40.	Оточуючі мене недооцінюють				

41.	Як правило, я працюю із задоволенням				
42.	Іноді я відчуваю себе зайвим навіть у колі друзів				
43.	Буває, що на мене навалюється стільки проблем, що просто руки опускаються				
44.	Друзі поважають мене за завзятість і непохитність				
45.	Я охоче беруся втілювати нові ідеї				

Ключі шкал тесту життєстійкості

Для підрахунку балів відповідей на прямі пункти присвоюються бали від 0 до 3 («ні» - 0 балів, «скоріше ні, ніж так» - 1 бал, «скоріше так, ніж ні» - 2 бали, «так» - 3 бали), відповідям на зворотні пункти присвоюються бали від 3 до 0 («ні» - 3 бали, «так» - 0 балів). Потім підсумовується загальний бал життєстійкості та показники для кожної з 3 субшкал (залученості, контролю та прийняття ризику). Прямі і зворотні пункти для кожної шкали представлені нижче.

	Прямі пункти	Зворотні пункти
Включеність	4, 12, 22, 23, 24, 29, 41	2, 3, 10, 11, 14, 28, 32, 37, 38, 40, 42
Контроль	9, 15, 17, 21, 25, 44	1, 5, 6, 8, 16, 20, 27, 31, 35, 39, 43
Прийняття ризику	34,45	7, 13, 18, 19, 26, 30, 33, 36

Текст Методики Шкала Сприйнятого Стресу (PSS-10) [4]

Інструкція: Оберіть, будь ласка, варіант відповіді, відзначаючи галочкою в таблиці нижче саме ту відповідь, яка найкращим чином відображає ваші відчуття протягом останнього місяця. Перевірте, що Ви обрали не більше одного варіанта відповіді на кожне запитання . Значення відповідей у полях з нумерацією в таблиці відповідно - 1=Ніколи, 2=Майже ніколи, 3=Іноді, 4=Досить часто, 5=Часто.

№	Питання	1	2	3	4	5
1.	Як часто за останній місяць ви відчували занепокоєння через непередбачені події?					
2.	Як часто за останній місяць вам здавалося складним контролювати важливі події вашого життя?					
3.	Як часто за останній місяць Ви відчували нервову напругу чи стрес?					
4.	Як часто за останній місяць Ви відчували впевненість у тому, що справитеся з вирішенням ваших особистих проблем?					
5.	Як часто за останній місяць Ви відчували, що все йде так, як Ви цього хотіли?					
6.	Як часто за останній місяць Ви думали, що не можете впоратися із тим, що вам потрібно зробити?					
7.	Як часто за останній місяць Ви могли справитися з вашою дратівливістю?					
8.	Як часто за останній місяць Ви відчували, що маєте ситуацію?					
9.	Як часто за останній місяць Ви відчували роздратування через те, що події, що відбуваються, виходили з-під вашого контролю?					
10.	Як часто за останній місяць вам здавалося, що труднощі, що накопичилися, досягли такої межі, що Ви не могли їх контролювати?					

Ключі для підрахунку балів: Кожен пункт у шкалах оцінюється від 1 до 5 балів.

Пункти субшкали «Перенапруга»: 1, 2, 3, 6, 9, 10. Бали підсумовуються.

Пункти субшкали "Протидія стресу": 4, 5, 7, 8.

Кожен пункт оцінюється від 1 до 5 балів. Потім бали інвертуються (1 = 5; 2 = 4; 3 = 3; 4 = 2; 5 = 1) та підсумовуються.

Пункти Шкали сприйнятого стресу: бали 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 підсумовуються з обох субшкал.

Інтерпретація результатів: Рівень сприйнятого стресу (діапазон: 0-40 балів).

від 0 до 13 балів: низький рівень стресу.

від 14 до 26 балів: помірний рівень стресу.

від 27 до 40 балів: сильний рівень сприйнятого стресу.

Додаток Б

Таблиця 1. Результати дослідження офісних працівників за методикою «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової) (в балах)

№	Шифр досліджуваного	Результати (бали)		
		<i>Емоційна виснаженість</i>	<i>Деперсоналізація</i>	<i>Редукція особистісних досягнень</i>
1.	В. І.	31	5	42
2.	Г. Ю.	28	4	29
3.	К. М.	24	1	29
4.	К. О.	18	12	48
5.	Л. П.	22	18	31
6.	Л. Є.	17	11	42
7.	Л. Б.	19	8	25
8.	Н. О.	24	11	29
9.	П. М.	22	6	37
10.	П. В.	20	10	44
11.	С. О.	21	13	26
12.	С. Д.	20	13	17
13.	С. О.	18	22	45
14.	С. Є.	26	12	17
15.	С. І.	24	21	38
16.	С. Є.	25	5	14
17.	Х. Д.	24	7	29
18.	Ш. А.	19	9	41
19.	Ш. А.	17	5	37
20.	Ш. О.	20	5	24
21.	Б. М.	29	9	41
22.	Б. П.	41	23	38
23.	Б. О.	35	23	34
24.	Щ. А.	23	19	19
25.	Г. Д.	43	18	18
26.	Д. К.	39	22	34
27.	Ж. В.	35	15	28
28.	І. А.	28	11	43
29.	Щ. К.	26	6	18
30.	В. Д.	19	9	24
31.	М. М.	20	14	31
32.	К. П.	26	10	28
33.	Л. О.	17	5	21
34.	К. С.	19	3	16
35.	М. Д.	18	12	38
36.	М. О.	25	13	40

37.	П. В.	23	12	21
38.	П. М.	18	6	23
39.	С. К.	17	23	22
40.	С. Г.	25	9	19
41.	Г.В.	19	6	30
42.	В. А.	26	11	15
43.	Г.П.	24	5	12
44.	Д. Д.	25	2	25
45.	Л. I.	4	3	31
46.	М. М.	16	2	10
47.	О. В.	11	4	18
48.	С. О.	5	6	22
49.	Ч. А.	8	2	23
50.	Ш. Є.	11	3	17
51.	Н. А.	14	2	29
52.	Б. А.	9	3	21
53.	О. Є.	13	7	45
54.	В. М.	39	12	17
55.	Н. О.	28	11	48
56.	В. С.	49	7	37
57.	В. А.	52	10	36
58.	П. П.	10	10	17
59.	Х. С.	12	2	22
60.	Ч. О.	8	13	19
61.	П.А.	13	6	34
62.	Г.Б.	15	8	28
63.	Ш. Р.	9	5	43
64.	У.З	14	4	12
65.	Х.Ю.	7	4	31
66.	А.А.	8	5	28
67.	П.Р.	11	10	14
68.	Д.О.	13	12	8
69.	Ш.А.	9	5	22
70.	А.О.	14	1	14
71.	М.О.	10	3	17
72.	М.А	8	11	21
73.	Д.К.	12	6	23
74.	Т.Ш.	15	2	9
75.	А.Б.	11	4	17

Таблиця 2. Результати дослідження офісних працівників за методикою «Бостонський тест стресостійкості» (загальні бали).

№	Шифр досліджуваного	Результати (бали)
1.	В. І.	8
2.	Г. Ю.	9
3.	К. М.	33
4.	К. О.	28
5.	Л. П.	16
6.	Л. Є.	41
7.	Л. Б.	32
8.	Н. О.	27
9.	П. М.	21
10.	П. В.	33
11.	С. О.	15
12.	С. Д.	38
13.	С. О.	41
14.	С. Є.	36
15.	С.І.	31
16.	С. Є.	23
17.	Х. Д.	33
18.	Ш. А.	41
19.	Ш. А.	17
20.	Ш. О.	25
21.	Б. М.	9
22.	Б. П.	4
23.	Б. О.	10
24.	Щ. А.	34
25.	Г. Д.	4
26.	Д.К.	2
27.	Ж. В.	7
28.	І. А.	6
29.	Щ. К.	41
30.	В.Д.	31
31.	М. М.	25
32.	К. П.	27
33.	Л. О.	24
34.	К.С.	22
35.	М. Д.	30

36.	М.О.	19
37.	П. В.	24
38.	П. М.	12
39.	С. К.	24
40.	С. Г.	16
41.	Г.В.	41
42.	В. А.	14
43.	Г.П.	32
44.	Д. Д.	19
45.	Л. I.	34
46.	М. М.	42
47.	О. В.	58
48.	С. О.	34
49.	Ч. А.	31
50.	Ш. Є.	44
51.	Н. А.	53
52.	Б. А.	36
53.	О. Є.	57
54.	В. М.	7
55.	Н. О.	6
56.	В. С.	7
57.	В. А.	3
58.	П. П.	41
59.	Х. С.	48
60.	Ч. О.	53
61.	П.А.	59
62.	Г.Б.	36
63.	Ш. Р.	43
64.	У.З	31
65.	Х.Ю.	56
66.	А.А.	44
67.	П.Р.	39
68.	Д.О.	51
69.	Ш.А.	46
70.	А.О.	40
71.	М.О.	53
72.	М.А	39
73.	Д.К.	32
74.	Т.Ш.	51
75.	А.Б.	40

Таблиця 3. Результати дослідження офісних працівників за методикою за «Тестом життєстійкості С. Мадді» (адаптація О. Леонтьєва, І. Рассказової) (загальні бали)

№	Шифр досліджуваного	Результати			
		Залученість	Контроль	Прийняття ризику	Загальний бал життєстійкості
1.	В. І.	18	18	11	47
2.	Г. Ю.	20	29	15	64
3.	К. М.	22	16	7	45
4.	К. О.	30	27	22	79
5.	Л. П.	35	18	13	66
6.	Л. Є.	30	22	13	65
7.	Л. Б.	44	27	14	85
8.	Н. О.	13	17	11	41
9.	П. М.	39	31	19	89
10.	П. В.	35	32	23	90
11.	С. О.	48	34	18	100
12.	С. Д.	46	34	20	100
13.	С. О.	38	32	18	88
14.	С. Є.	37	26	19	82
15.	С. І.	25	23	13	61
16.	С. Є.	18	19	12	49
17.	Х. Д.	38	24	23	85
18.	Ш. А.	29	25	19	73
19.	Ш. А.	41	32	27	100
20.	Ш. О.	21	26	9	56
21.	Б. М.	25	17	20	62
22.	Б. П.	18	29	15	62
23.	Б. О.	12	33	12	57
24.	Щ. А.	38	32	25	95
25.	Г. Д.	42	21	27	90
26.	Д. К.	30	25	11	66
27.	Ж. В.	27	23	18	68
28.	І. А.	25	26	14	65
29.	Щ. К.	32	32	27	91
30.	В. Д.	36	35	19	90
31.	М. М.	24	34	22	80
32.	К. П.	29	27	18	74
33.	Л. О.	19	24	13	56
34.	К. С.	31	20	19	70

35.	М. Д.	33	23	22	78
36.	М.О.	24	19	21	64
37.	П. В.	16	15	8	39
38.	П. М.	24	20	18	62
39.	С. К.	14	9	10	33
40.	С. Г.	25	28	15	68
41.	Г.В.	27	18	14	59
42.	В. А.	44	33	23	100
43.	Г.П.	12	9	4	25
44.	Д. Д.	32	22	12	66
45.	Л. I.	33	35	24	92
46.	М. М.	45	27	15	87
47.	О. В.	47	17	22	86
48.	С. О.	54	26	19	99
49.	Ч. А.	51	39	10	100
50.	Ш. Є.	47	37	28	112
51.	Н. А.	44	16	24	84
52.	Б. А.	38	14	19	71
53.	О. Є.	54	29	29	112
54.	В. М.	20	21	13	54
55.	Н. О.	20	33	19	72
56.	В. С.	22	29	21	72
57.	В. А.	27	23	23	73
58.	П. П.	39	37	30	106
59.	Х. С.	47	16	27	90
60.	Ч. О.	50	19	19	88
61.	П.А.	39	46	30	115
62.	Г.Б.	44	50	29	123
63.	Ш. Р.	19	39	27	85
64.	У.З	38	16	25	79
65.	Х.Ю.	39	43	29	111
66.	А.А.	48	28	27	103
67.	П.Р.	53	50	13	116
68.	Д.О.	44	50	30	124
69.	Ш.А.	51	27	19	97
70.	А.О.	24	42	20	86
71.	М.О.	29	39	24	92
72.	М.А	52	27	31	110
73.	Д.К.	51	10	30	91
74.	Т.Ш.	27	41	30	98
75.	А.Б.	39	35	25	99

Таблиця 4. Результати дослідження офісних працівників за методикою шкала сприйнятого стресу (PSS-10) (загальні бали).

№	Ініціали	Результати (бали)
1.	В. І.	28
2.	Г. Ю.	17
3.	К. М.	21
4.	К. О.	19
5.	Л. П.	23
6.	Л. Є.	25
7.	Л. Б.	18
8.	Н. О.	23
9.	П. М.	15
10.	П. В.	19
11.	С. О.	24
12.	С. Д.	20
13.	С. О.	15
14.	С. Є.	26
15.	С.І.	22
16.	С. Є.	23
17.	Х. Д.	15
18.	Ш. А.	18
19.	Ш. А.	19
20.	Ш. О.	21
21.	Б. М.	15
22.	Б. П.	40
23.	Б. О.	25
24.	Щ. А.	16
25.	Г. Д.	22
26.	Д.К.	39
27.	Ж. В.	20
28.	І. А.	18
29.	Щ. К.	33
30.	В.Д.	17
31.	М. М.	18
32.	К. П.	30
33.	Л. О.	18
34.	К.С.	16
35.	М. Д.	14
36.	М.О.	25
37.	П. В.	27

38.	П. М.	20
39.	С. К.	24
40.	С. Г.	25
41.	Г.В.	19
42.	В. А.	28
43.	Г.П.	22
44.	Д. Д.	24
45.	Л. I.	3
46.	М. М.	21
47.	О. В.	10
48.	С. О.	6
49.	Ч. А.	8
50.	Ш. Є.	13
51.	Н. А.	26
52.	Б. А.	7
53.	О. Є.	15
54.	В. М.	34
55.	Н. О.	37
56.	В. С.	38
57.	В. А.	36
58.	П. П.	9
59.	Х. С.	14
60.	Ч. О.	5
61.	П.А.	23
62.	Г.Б.	18
63.	Ш. Р.	9
64.	У.З	17
65.	Х.Ю.	8
66.	А.А.	6
67.	П.Р.	13
68.	Д.О.	26
69.	Ш.А.	10
70.	А.О.	26
71.	М.О.	12
72.	М.А	4
73.	Д.К.	16
74.	Т.Ш.	26
75.	А.Б.	11

Таблиця 5. Результати дослідження офісних працівників за віковим діапазоном, статтю та діапазоном стажу роботи в компанії.

№	Шифр досліджуваного	Результати		
		<i>Віковий діапазон, р.</i>	<i>Стать</i>	<i>Діапазон за Стажем, р.</i>
1.	В. І.	23-28	ч	6-10
2.	Г. Ю.	29-35	ч	6-10
3.	К. М.	23-28	ч	6-10
4.	К. О.	23-28	ж	0-5
5.	Л. П.	29-35	ж	6-10
6.	Л. Є.	23-28	ж	0-5
7.	Л. Б.	29-35	ж	6-10
8.	Н. О.	29-35	ч	6-10
9.	П. М.	23-28	ж	6-10
10.	П. В.	29-35	ч	6-10
11.	С. О.	29-35	ч	6-10
12.	С. Д.	29-35	ж	0-5
13.	С. О.	29-35	ч	6-10
14.	С. Є.	23-28	ч	6-10
15.	С.І.	23-28	ж	0-5
16.	С. Є.	23-28	ч	0-5
17.	Х. Д.	29-35	ж	6-10
18.	Ш. А.	23-28	ч	0-5
19.	Ш. А.	23-28	ч	0-5
20.	Ш. О.	23-28	ч	0-5
21.	Б. М.	29-35	ж	6-10
22.	Б. П.	23-28	ч	0-5
23.	Б. О.	29-35	ч	6-10
24.	Щ. А.	23-28	ч	6-10
25.	Г. Д.	23-28	ч	0-5
26.	Д.К.	23-28	ж	0-5
27.	Ж. В.	29-35	ч	6-10
28.	І. А.	29-35	ж	6-10
29.	Щ. К.	29-35	ч	6-10
30.	В.Д.	29-35	ч	0-5
31.	М. М.	23-28	ч	0-5
32.	К. П.	29-35	ж	6-10
33.	Л. О.	23-28	ч	0-5
34.	К.С.	29-35	ч	6-10

35.	М. Д.	29-35	ж	6-10
36.	М.О.	23-28	ч	0-5
37.	П. В.	29-35	ч	0-5
38.	П. М.	23-28	ч	0-5
39.	С. К.	23-28	ж	6-10
40.	С. Г.	23-28	ч	0-5
41.	Г.В.	23-28	ж	0-5
42.	В. А.	29-35	ч	6-10
43.	Г.П.	29-35	ч	6-10
44.	Д. Д.	29-35	ж	6-10
45.	Л. I.	23-28	ч	6-10
46.	М. М.	29-35	ч	6-10
47.	О. В.	29-35	ч	0-5
48.	С. О.	23-28	ж	0-5
49.	Ч. А.	29-35	ж	0-5
50.	Ш. Є.	29-35	ч	6-10
51.	Н. А.	23-28	ч	0-5
52.	Б. А.	23-28	ч	0-5
53.	О. Є.	29-35	ж	0-5
54.	В. М.	29-35	ч	6-10
55.	Н. О.	29-35	ч	6-10
56.	В. С.	23-28	ч	0-5
57.	В. А.	29-35	ч	6-10
58.	П. П.	29-35	ч	0-5
59.	Х. С.	29-35	ч	6-10
60.	Ч. О.	23-28	ж	0-5
61.	П.А.	23-28	ж	0-5
62.	Г.Б.	29-35	ж	0-5
63.	Ш. Р.	29-35	ж	0-5
64.	У.З	23-28	ч	0-5
65.	Х.Ю.	29-35	ч	0-5
66.	А.А.	29-35	ч	6-10
67.	П.Р.	29-35	ж	0-5
68.	Д.О.	23-28	ч	0-5
69.	Ш.А.	29-35	ч	6-10
70.	А.О.	23-28	ч	0-5
71.	М.О.	23-28	ч	0-5
72.	М.А	29-35	ж	0-5
73.	Д.К.	29-35	ж	6-10
74.	Т.Ш.	29-35	ч	6-10
75.	А.Б.	23-28	ч	0-5

Таблиця 6. Результати дослідження офісних працівників Вибірки №1 та Вибірки №2 до проведення тренінгу з розподіленням за віковим діапазоном, статтю та стажем роботи.

№	Шифр досліджуваного	Результати		
		<i>Віковий діапазон, р.</i>	<i>Стать</i>	<i>Діапазон за Стажем, р.</i>
1	В. І.	23-28	ч	6-10
2	Г. Ю.	29-35	ч	6-10
3	Н. О.	29-35	ч	6-10
4	В. М.	29-35	ч	6-10
5	Ш. А.	23-28	ч	0-5
6	Г. П.	29-35	ч	6-10
7	Ш. О.	23-28	ч	0-5
8	Б. П.	23-28	ч	0-5
9	Щ. А.	23-28	ч	6-10
10	Ж. В.	29-35	ч	6-10
11	Щ. К.	29-35	ч	6-10
12	Д. К.	23-28	ж	0-5
13	К. П.	29-35	ж	6-10
14	М. Д.	29-35	ж	6-10
15	Г. В.	23-28	ж	0-5
16	В. Д.	29-35	ч	0-5
17	М. М.	23-28	ч	0-5
18	К. С.	29-35	ч	6-10
19	М. О.	23-28	ч	0-5
20	Ш. А.	23-28	ч	0-5
21	П. В.	29-35	ч	6-10
22	Н. О.	29-35	ч	6-10
23	В. С.	23-28	ч	0-5
24	Д. Д.	29-35	ж	6-10
25	Л. П.	29-35	ж	6-10
26	Л. Є.	23-28	ж	0-5
27	Л. Б.	29-35	ж	6-10
28	С. Д.	29-35	ж	0-5
29	С. І.	23-28	ч	0-5
30	В. А.	29-35	ч	6-10

Додаток В

Анамнестична Анкета.

Шановний респонденте! Просимо Вас анонімно відповісти на питання, викладені в анкеті та подальших тестах. Прохання бути щирими та правдивими. Анонімність та конфіденційність гарантується. Підкресліть варіант відповіді, який збігається з Вашою думкою або впишіть свою відповідь на питання.

Будь ласка, вкажіть:

1. Вашу стать (підкреслити обране):

1. Чоловіча

2. Жіноча

2. Ваш вік (вкажіть повне число років)

3. В якому департаменті ви працюєте в компанії ТОВ «XXX»

4. Вкажіть будь ласка скільки повних років працюєте на даній посаді.