

**КИЇВСЬКИЙ ІНСТИТУТ СУЧАСНОЇ ПСИХОЛОГІЇ ТА  
ПСИХОТЕРАПІЇ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**

**на тему:**

**Психологічні особливості емоційного вигорання та їх зв'язок з  
життєстійкістю у працівників невиробничої сфери**

Здобувача (ки) 2 курсу ПМ-222  
групи

Спеціальності 053 Психологія  
Освітньо-професійна програма  
Клінічна психологія

Островки О.В.  
(прізвище та ініціали)

Керівник

к.психол.н.,

Іванова Є.О.

(вчене звання, науковий ступінь, прізвище та  
ініціали)

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

Протокол № 10 від « 24 » червня 2024р.

Зав. кафедри клінічної психології

д.психол.н., с.н.с., Лисенко І.П.

підпис (наукова ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

Зав. кафедри соціальної психології

к.психол.н., Трофімова Д.О.

підпис (наукова ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

**Київ–2024**

## Зміст

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ</b>	
1.1. Поняття та особливості емоційного вигорання .....	8
1.2. Зв'язок між емоційним вигоранням та життєстійкістю у невиробничих працівників.....	13
1.3. Стратегічні підходи до зменшення емоційного вигорання та підвищення життєстійкості у працівників невиробничої сфери.....	17
<b>Висновки до розділу I.....</b>	<b>20</b>
<b>РОЗДІЛ II. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ</b>	
2.1. Організація і проведення емпіричного дослідження емоційного вигорання та життєстійкості працівників невиробничої сфери.....	22
2.2. Опис вибірки досліджуваних.....	25
2.3. Обґрунтування вибору методів дослідження.....	38
<b>Висновки до розділу II.....</b>	<b>43</b>
<b>РОЗДІЛ III. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ</b>	
3.1. Аналіз та інтерпретація отриманих емпіричних даних.....	46
3.2. Практичні рекомендації для профілактики емоційного вигорання і підтримки життєстійкості невиробничих працівників.....	87
<b>Висновки до розділу III.....</b>	<b>91</b>
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>94</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>97</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>103</b>

## ВСТУП

У сучасному динамічному робочому середовищі явище емоційного вигорання стає нагальною проблемою, особливо серед працівників невиробничої сфери. Люди, які працюють у таких галузях, як освіта, охорона здоров'я, адміністрування та різні сфери послуг, стикаються з комплексом стресових факторів, які роблять їх особливо вразливими до вигорання. В нашій роботі ми заглиблюємось у дослідження взаємозв'язків між вигоранням та життєстійкістю, пропонуючи розуміння, необхідне для розробки стратегій, спрямованих на пом'якшення негативних наслідків вигорання у невиробничих працівників. Адже працівники невиробничої сфери часто виконують емоційно складні завдання, підтримують інтенсивну міжособистісну взаємодію та несуть значну відповідальність, що посилює їхню схильність до вигорання.

**Актуальність** цього дослідження підкреслюється кількома ключовими факторами, характерними для нашої сучасності. Зростання стресу на робочому місці є очевидним, оскільки працівники невиробничої сфери часто стикаються з емоційно виснажливими ситуаціями та з ситуаціями високого тиску. Дисбаланс між роботою та особистим життям ще більше загострює цю проблему, підкреслюючи необхідність збалансованого підходу до роботи та відпочинку. Крім того, відсутність організаційної підтримки, визнання та адекватної оцінки роботи суттєво сприяє виникненню вигорання. Тому вплив організаційної культури на благополуччя працівників стає критично важливим.

Під час війни важливість дослідження для українського суспільства набуває особливої значимості, оскільки працівники регулярно стикаються з додатковим стресом, психологічними травмами та емоційно навантаженими ситуаціями, що підвищує ризик вигорання.

Емоційне вигорання може впливати на якість роботи працівників, що відображається на їх продуктивності та здатності надавати якісні послуги або підтримку. Додатково до цього зміни в соціокультурному середовищі, такі як

зростання значення психічного здоров'я та розуміння важливості емоційного благополуччя, роблять цю тему дедалі більш актуальною для дослідження та розуміння.

В даній роботі ми зосереджуємось на вивченні психологічних особливостей професійного вигорання невиробничих працівників, з акцентом на особистісні риси, де ключовою є життєстійкість. У дослідженні аналізуються чинники, що сприяють виникненню вигорання серед працівників, котрі працюють як в офісному середовищі, так і віддалено.

Знання психологічних особливостей вигорання може допомогти в розробці ефективних методів саморегуляції та стратегій психологічної підтримки для працівників невиробничої сфери.

Отже, ця тема не лише актуальна, але й важлива для подальшого збереження та підтримки психологічного благополуччя працівників у невиробничій сфері.

Забезпечення психологічної допомоги та підтримки важливо для емоційного відновлення суспільства, адаптації до нових умов та підтримки професійної діяльності працівників у важливих галузях.

Аналіз досліджень і публікацій демонструє, що вивчення феномену емоційного вигорання в фокусі уваги таких вчених, як Х. Маслач, М. Ліберман, Б. Перлман, Е. Хартман, В. Бойко, Н. Водоп'янова, М. Перлофф та інших відомих науковців. На противагу емоційному вигоранню поняття «резильєнтність» (або життєстійкість) науковці розглядають як здатність особистості адаптуватися до змін. Досліджувану проблематику розглядають С. Мадді, Д. Асонов, С. Ваніштендаль, Е. Грішин, А. Коен, Л. Кемпбелл-Сіллс, О. Кокун, Г. Лазос, Т. Мельничук, А. Мосек, С. Хобфолл, Л. Царенко, А. Федер, О. Хаустова, В. Чернобровкін, І. Шаповал, Н. Школіна, М. Унгар та інші.

Ця кваліфікаційна робота має на меті вивчити психологічні характеристики емоційного вигорання та дослідити їхній зв'язок із життєстійкістю серед працівників невиробничої сфери. Отримані результати

дослідження допоможуть в розробці практичних рекомендацій для зменшення ризику емоційного вигорання.

**Об'єктом** дослідження є емоційне вигорання працівників невиробничої сфери, а **предметом** - психологічні особливості емоційного вигорання у працівників невиробничої сфери та їх зв'язок з життєстійкістю. У даній роботі фокусуємось на розумінні психологічних рис, пов'язаних з вигоранням, і того, як життєстійкість людини може впливати на ці риси у працівників невиробничої сфери.

**Завдання**, які ми ставили перед собою в роботі орієнтовані на те, щоб:

1. дослідити теоретичні засади емоційного вигорання та життєстійкості в умовах невиробничої сфери;
2. провести емпіричне дослідження з метою оцінювання рівнів емоційного вигорання та виявлення ключових психологічних та емоційних рис серед працівників невиробничої сфери;
3. проаналізувати зв'язки між вигоранням у працівників невиробничої сфери і такими властивостями особистості як життєстійкість, психічні стани, залученість до роботи, темперамент та емоційні реакції;
4. визначити наявність впливу соціально-демографічних даних на можливе емоційне вигорання працівників;
5. розробити психологічні рекомендації, спрямовані на підвищення життєстійкості та профілактику емоційного вигорання серед працівників невиробничої сфери, що ґрунтуються на результатах емпіричного дослідження та теоретичних напрацюваннях.

В даній роботі досліджуємо **гіпотезу** щодо існування залежності між рівнем емоційного вигорання та життєстійкістю серед працівників, а саме значний негативний зв'язок між життєстійкістю та емоційним вигоранням у працівників невиробничої сфери. Отже, припускаємо, що працівники з вищим рівнем життєстійкості демонструватимуть нижчий рівень емоційного вигорання. Тоді певні психологічні характеристики, такі як сприйняття стресу та стилі його подолання, є важливими предикторами емоційного вигорання. В

свою чергу, демографічні фактори, такі як вік і наявність родини, пом'якшують зв'язок між життєстійкістю та емоційним вигоранням. А психологічні втручання, спрямовані на підвищення життєстійкості допоможуть у зниженні рівня емоційного вигорання.

Для досягнення поставлених цілей і перевірки гіпотез в **дизайні дослідження** застосовано змішаний підхід, що передбачає використання як кількісних, так і якісних даних. Кількісні дані зібрані за допомогою стандартизованих опитувальників та психологічних оцінок, а якісні - за допомогою інтерв'ю та фокус-груп, щоб глибше зрозуміти досвід учасників.

В процесі вивчення ключових зв'язків розглядаємо вибірку з 94 досліджуваних, що були поділені на експериментальну групу (працівники офісу в кількості 56 осіб) та всі інші (неофісні працівники у кількості 38 осіб: фрілансери, мають власну справу чи не працюють).

Під час проведення емпіричного дослідження використовуємо надійні **методики** для визначення особливостей емоційного вигорання працівників невиробничої сфери, такі як:

1. Анкетування з використанням опитувальників, зокрема:
  - діагностика професійного вигорання К. Маслач, К. Джексон в адаптації Н. Є. Водоп'янової;
  - методика «Самооцінка психічних станів» (тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності) за Г. Айзенком;
  - утрехтська шкала залученості в роботу В.Шауфелі та Беккер;
  - визначення типу темпераменту за методикою Г. Айзенка;
  - шкала «емоційного відгуку» А. Мєграбяна і Н. Епштейна;
  - шкали стресостійкості (резильєнтності) Коннора — Девідсона-10 (CD-RISC-10).
2. Спостереження: проведення спостережень за робочим процесом та взаємодією колективу для визначення факторів, що сприяють емоційному вигоранню.

3. Групові дискусії та фокус-групи: організація групових обговорень для отримання різноманітних точок зору та взаємодії між працівниками.
4. Інтерв'ю: структуровані або напівструктуровані інтерв'ю для отримання глибшого розуміння особистих досвідів та переживань працівників.

**Теоретична значущість роботи** полягає в тому, що проведено аналіз зв'язку емоційного вигорання з життєстійкістю та іншими психологічними властивостями працівників невиробничої сфери, що дало змогу глибше дослідити імовірні причин вигорання. На основі отриманих результатів запропоновані практичні заходи з профілактики синдрому емоційного вигорання невиробничих працівників.

**Практична значущість роботи** визначається в тому, що результати дослідження можуть бути використані у практиці корпоративного психолога, фахівця по роботі з персоналом, чи кар'єрного консультанта для корекційно-профілактичної роботи як індивідуально з окремим працівником, так і в роботі з професійними командами для попередження емоційного вигорання.

**Структура дослідження:** робота складається зі вступу, трьох розділів, які вміщують в себе дев'ять підрозділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків.

## РОЗДІЛ І

# ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

### 1.1. Поняття та особливості емоційного вигорання

Синдром емоційного вигорання (англ. burnout) — це емоційне виснаження, що зростає з часом. Поняття введене американським психологом німецького походження Гербертом Фрейденбергером в 1974 році [53]. Його клінічна концепція емоційного вигорання була спочатку розроблена під час роботи у безкоштовних клініках і терапевтичних спільнотах. Фрейденбергер визначає, що емоційне вигорання є станом психічного та фізичного виснаження, викликаного професійним життям людини. Фрейденбергер вказував, що подібний стан розвивається у схильних до співчуття людей, тих, хто ідеалістично ставиться до роботи, і разом з тим у неврівноважених, які схильні до мрійництва і які мають нав'язливі ідеї. У цьому випадку синдром емоційного вигорання може являти собою механізм психологічного захисту у формі часткового, або ж повного вимикання емоцій у відповідь на шкідливі для психіки впливи.

Розвиток даного стану зумовлює робота в одному й напруженому ритмі, з великим емоційним навантаженням та з важким контингентом. Разом з цим розвиткові синдрому сприяє відсутність належної винагороди (в тому числі не тільки матеріальної, але й психологічної похвали) за виконану роботу, що змушує людину думати, ніби її робота не має жодної цінності для суспільства [30].

Подальше вивчення вказаного стану проводилось психологами К. Маслач, К. Джексон, котрі охарактеризували його як емоційне спустошення. Далі в емпіричному дослідженні, яке описане в наступному розділі роботи для вивчення синдрому ми використали методику, запропоновану Маслач К.

Важливо відзначити, що вигорання може виявлятися на різних рівнях і у різних формах, тому його прояви можуть бути різними у різних людей. Сучасні психологи та дослідники використовують різні підходи та визначення



для характеристики емоційного вигорання [27]. Ось декілька визначень, які можуть використовуватись у наукових дослідженнях:

1. Класичне визначення: емоційне вигорання - це стан емоційного та фізичного виснаження, що виникає внаслідок тривалого стресу або надмірного навантаження на роботі [49]. Людина відчуває втому, втрату мотивації та емоційну відсталість як відстороненість та байдужість.
2. Трьохскладова модель Маслач і Лейтера: визначає емоційне вигорання через три складові: виснаження (фізична та емоційна втома), відчуття цинізму (відчуження від роботи, відносин та низька емпатія) та зниження професійної компетентності (погіршення результативності на роботі).
4. Соціально-конструктивістський підхід: тут дослідники розглядають емоційне вигорання як соціально конструоване явище, що може відрізнятися залежно від культурних, соціальних та організаційних контекстів.
5. Підхід, що акцентує на розладі балансу: емоційне вигорання розглядається як результат дисбалансу між навантаженням на роботі та ресурсами працівника для його подолання.

Незважаючи на відмінність у підходах різних авторів до його визначення, синдром вигорання є особистісною деформацією внаслідок емоційно ускладнених або напружених відносин у системі «людина-людина» [35]. Крім того безліч стресорів безперервно підсумовуються в різних сферах життєдіяльності і якщо особа може реагувати на це адаптивно, вона діє успішно і ефективно [25]. Якщо ж зовнішні вимоги починають переважати над ресурсами людини, виникає дизадаптація, яка з часом закріплюється і призводить до вигорання. Більшість дослідників виділяє три види чинників емоційного вигорання:

- \* особистісний (вік, стать, стаж роботи, сімейний стан, неврівноваженість, підвищена збудливість, емоційна нестійкість індивіда, відповідність його темпераменту роботі, спрямованість до екстра- чи інтравертованості),
- \* рольовий (різні професійні ситуації, у яких спільні дії співробітників неузгоджені),

\* організаційний (дестабілізуюча організація роботи, підвищений рівень відповідальності, складний психологічний контингент людей, які впливають на формування вигорання. Деякі дослідники вважають, що особистісні особливості впливають на розвиток вигорання набагато більше, ніж характеристики і чинники робочого середовища. Також відсутність професійної мотивації часто вважають основною передумовою розвитку професійного вигорання [32].

Для працівників у невиробничій сфері емоційне вигорання може виявлятися особливо складним через високий рівень емоційного зв'язку з клієнтами, учнями, пацієнтами тощо. Зацікавленість в роботі може призводити до інтенсивності емоційних вражень та, відповідно, до більшого ризику вигорання.

Науковці у сфері психології наголошують, що емоційне вигорання є невід'ємною частиною людського досвіду і може відбутися у будь-кого [46]. Проте, деякі люди можуть бути більш стійкими до нього або демонструвати менше ознак емоційного вигорання через свої індивідуальні характеристики, особливості управління стресом та адаптацією до складних ситуацій.

Дослідженнями та вивченнями даного питання займаються такі вчені, як Крістіна Маслак (Christina Maslach), Майкл Ліберман (Michael Leiter), Майя Перлофф (Maia J. Perloff) та інші дослідники [36].

Узагальнюючи сучасні дослідження перелічимо фактори, які сприяють вигоранню, зокрема такі [44]:

- Причини, пов'язані з роботою:
  - недостатній, або відсутній контроль за режимом своєї роботи,
  - відсутність визнання,
  - надмірно високі очікування від роботи,
  - монотонна або нецікава робота,
  - хаотичне або напружене середовище.
- Причини, пов'язані зі способом життя:
  - надмірна зайнятість, відсутність спілкування та відпочинку,

- відсутність близьких, підтримуючих стосунків,
- забагато обов'язків без достатньої допомоги,
- недостатня кількість сну.
- Особистісні риси:
  - схильність до перфекціонізму;
  - песимістичний погляд на себе і світ;
  - потреба контролювати ситуацію;
  - очікування від себе високих досягнень за своєю природою.

Вигорання можна класифікувати за різними ознаками. Зокрема, за ступенем вираженості може бути: легким, помірним або важким і відображає наскільки сильно воно впливає на функціонування особистості.

За типами виявлення виділяють: емоційне виснаження, деперсоналізація (відчуття відчуженості) або зниження особистого досягнення.

В той же час може бути відмінність за професійними групами з урахуванням особливості різних сфер роботи. В такому разі емоційне вигорання може відрізнитися в залежності від професійних характеристик.

Крім того, за часом виникнення вигорання може виникнути внаслідок тривалої перевтоми або бути результатом негайного переживання сильного стресу.

Емоційне вигорання не є однорідним явищем, і в літературі виділяються різні його аспекти та форми. Розглянемо основні види емоційного вигорання [45]:

#### 1. Емоційне Виснаження (Emotional Exhaustion)

Це вид вигорання характеризується втратою енергії та емоційною втомою. Працівники почуваються, ніби вони витратили всю свою емоційну резервну енергію на роботі.

#### 2. Деперсоналізація (Depersonalization)

Деперсоналізація виражається у відчутті відстані або цинічного ставлення до клієнтів, пацієнтів, учнів тощо. Працівники можуть розвивати відчуття втрати індивідуальності та втрачають інтерес до потреб та проблем інших.

### 3. Зниження особистої задоволеності (Reduced Personal Accomplishment)

Цей аспект емоційного вигорання виявляється у зниженні відчуття власної ефективності та досягнень. Працівники починають сумніватися у своїх професійних навичках та власних можливостях [24].

Розуміння стадій емоційного вигорання є ключовим для розробки ефективних стратегій управління та профілактики [38]. Звернемо увагу на основні етапи, які потребують особливої уваги [47]:

#### 1. Етап попередження (Stage of Anticipation)

На цьому етапі працівники можуть відчувати загрозу стресу та перевантаження. Важливо визначити ризики та вжити заходів для попередження вигорання.

#### 2. Етап запалення (Stage of Onset)

На даному етапі виникають перші симптоми емоційного вигорання. Професіонали починають відчувати стомленість, роздратованість та можуть зазнавати труднощів у взаємодії з оточуючими.

#### 3. Етап критичної втоми (Stage of Critical Fatigue)

Критичний етап характеризується серйозною емоційною та фізичною втомою. Професіонали відчувають великий стрес, а їх резерви енергії майже вичерпуються.

#### 4. Етап хронічного вигорання (Stage of Chronic Burnout):

На цьому етапі емоційне вигорання стає хронічним та може призвести до серйозних наслідків для фізичного і психічного здоров'я працівників. Здатність працювати ефективно значно знижується [41].

На думку австрійського дослідника Альфріда Ленгле людині з проблемою вигорання не вистачає справжнього (екзистенційного) сенсу для дій. Виникає дефіцит виконаності — так вчений називає почуття добре виконаної роботи чи результату в улюбленій справі. На його думку, емоційне

вигорання настає, коли працівник не ототожнює себе з цінностями компанії або працює тільки заради грошей, без інтересу до справи. Дослідник радить шукати те, що викликає ширий інтерес і таким чином компенсувати дисбаланс у житті.

З моменту, коли людина помітила у себе симптоми вигорання (або їх вловило оточення), варто усвідомити цей стан і почати з ним роботу [48]. Якщо ж нічого не робити і не починати лікування, то стан людини буде лише погіршуватися та може перерости в глибоку депресію [52].

Отже, вивчення видів та стадій емоційного вигорання дозволяє не лише розробляти індивідуальні стратегії для кожного працівника, але й підготувати комплексні заходи для попередження вигорання на рівні організації.

## **1.2. Зв'язок між емоційним вигоранням та життєстійкістю у невиробничих працівників**

Проблема стійкості людини перед життєвими труднощами завжди була цікава та значуща, привертала та привертає увагу філософів, психологів, медиків, просвітителів, поетів та письменників, педагогів [8]. В даний час питання подолання та оптимального проживання складних життєвих періодів актуальне як ніколи. Бурхливі соціальні, економічні, військові, політичні зміни в суспільстві збільшують виснаження, підвищують напругу, пришвидшують інформаційний потік, розвиток технічних та технологічних процесів і відтворюються на психологічному здоров'ї людини, провокуючи стреси, неврози, неадекватну поведінку, депресивні стани. Тому все більше інтересу серед дослідників викликають питання стійкості до життєвих труднощів, якості життя, питання життєздатності людини загалом.

Емоційне вигорання та життєстійкість пов'язані між собою з психологічної точки зору. Зазначимо, що життєстійкість - це здатність адаптуватися та оговтуватися від негараздів, стресу, потрясінь. Вона передбачає збереження психологічного благополуччя перед обличчям

викликів. Життестійкі люди, як правило, демонструють комплексний набір певних рис, які є протилежними до тих, які проявляються в стані емоційного вигорання. Способи проявлення життестійкості можуть включати в себе різні аспекти, зокрема [18]:

- оптимізм допомагає зберігати позитивний погляд на речі та сприяє очікуванню кращих результатів;
- гнучкість проявляється у вигляді адаптації до нових обставин та через зміну перспективного кута зору на ситуацію;
- навички вирішення проблем дозволяють ефективно вирішувати складні завдання та знаходити рішення;
- системи підтримки формують схильність покладатися на мережу соціальної підтримки для подолання стресу.

Життестійкість також пов'язана з впевненістю в собі та відчуттям контролю над тим, що відбувається, відповідно, людина з таким набором якостей більш стійка до проявів синдрому емоційного вигорання.

Таким чином, життестійкість діє як захисний фактор проти емоційного вигорання. Люди з вищою життестійкістю краще справляються зі стресом і менш схильні до вигорання. Життестійкість дозволяє їм швидше відновлюватися після невдач і зберігати емоційну рівновагу.

Життестійкі люди використовують ефективні стратегії подолання стресу, такі як пошук соціальної підтримки, турбота про себе та дотримання балансу між роботою та особистим життям, які пом'якшують наслідки стресу та знижують ризик вигорання.

Крім того, життестійкість передбачає здатність ефективно регулювати емоції. Працівники невиробничої сфери з високою життестійкістю можуть більш вправно керувати своїми емоційними реакціями на стресові фактори, запобігаючи постійному накопиченню стресу, який і призводить до подальшого емоційного вигорання в більшості випадків [9].

В структурі формування психологічної життестійкості важливе місце займає мислення і ставлення до обставин. Стійке мислення включає такі риси,

як оптимістичний погляд на проблему, наполегливість і цілеспрямованість [11]. Ці риси допомагають працівникам сприймати виклики як можливості для зростання, а не як нездоланні перешкоди, що знижує ймовірність вигорання.

С. Мадді у своїх роботах здатність особистості зберігати сталий рівень психологічного і фізичного функціонування у кризових ситуаціях, відносно швидко відновлюватись після них, успішно адаптовуватись до мінливих умов середовища ототожнював із поняттям психологічної еластичності (резильєнтністю) [39]. Він припустив, що розвиток такої еластичності є надто індивідуалізованим і суттєво залежить від відсутності негативних образів власного Я, загостреного самокритичного сприйняття себе та здатності особистості усвідомлено керувати власною поведінкою в заданих умовах, розуміння того як справлятися з горем та долати інші психологічні перешкоди, вміння підтримувати своє фізичне та ментальне здоров'я. Таким чином, розвиток стресостійкості залежить не стільки від зовнішніх факторів і ситуацій, в яких опиняється індивідуум (в стані «Я маю») та стану тут і зараз (або «Я є»), але й від особистісних рис, характерних якостей, вмінь та навичок, що формуються через соціальну взаємодію (через підхід «Я можу»).

В цьому контексті психологічна еластичність виглядає як процес динамічного характеру, де одним з ключових факторів є як раз життєстійкість. С. Кобейс вперше використав термін «життєстійкість», хоча більше це поняття досліджував С.Мадді. В його розумінні життєстійкість – це система переконань про себе, про світ, про стосунки з ним, яка включає три основні компоненти: залученість, контроль та прийняття ризику [40].

Для того, щоб вивчити як емоційне вигорання пов'язане із життєстійкістю у працівників невиробничої сфери, розглянемо детальніше психологічну специфіку роботи в цій сфері. Зазначимо, що до професій невиробничої сфери належать фахівці, які працюють у галузях, які не пов'язані з прямим виробництвом товарів або послуг. Це можуть бути представники таких галузей, як [43]:

1. Освіта: вчителі, викладачі, адміністрація навчальних закладів.

2. Медицина та охорона здоров'я: лікарі, медичні сестри, психологи, соціальні працівники.
3. Сфера послуг: ресторани, готелі, туристичні агентства, культурні та розважальні заклади.
4. Соціальна сфера: працівники центрів соціального обслуговування, волонтери, психологи, консультанти.
5. Культура та мистецтво: музеї, театри, галереї, художники, артисти.
6. Державні та неприбуткові організації: співробітники громадських організацій, організатори проектів громадського значення, політики.
7. Інформаційні та технологічні сфери: журналісти, PR-спеціалісти, IT-фахівці, розробники програмного забезпечення.

Це лише кілька прикладів секторів, які входять до невиробничої сфери. Сутність полягає у тому, що робота в цих галузях зазвичай не пов'язана із прямим виробництвом матеріальних товарів або послуг, а надає підтримку та розвиток інших аспектів життя суспільства [42].

Робота в невиробничих галузях характеризується своєрідними особливостями та психологічним кліматом, що можуть впливати на розвиток емоційного вигорання серед працівників. Професіонали у невиробничих галузях несуть велику відповідальність за благополуччя та розвиток інших людей. А це може призводити до великого психологічного тиску. Висока емоційна залежність від інших осіб (учнів, пацієнтів, клієнтів) робить працю в цих галузях особливо інтенсивною та вимагає сильного емоційного зусилля від працівників [19].

Ключовий аспект роботи в невиробничих сферах - це здатність відчувати та реагувати на емоції інших людей, що ставить великі вимоги до розвитку емпатії та емоційної стійкості. Робота з емоціями високої інтенсивності може збільшувати ризик вигорання. Працівники невиробничих галузей часто відчувають етичну та професійну відповідальність за те, як їхні рішення впливають на життя та долю інших людей.



Крім того, невиробничі галузі можуть мати нестабільні робочі умови: несподівані ситуації, невизначеність результатів роботи, яка також додатково впливає на рівень стресу та втоми. Здатність ефективно управляти власними емоціями в умовах високого емоційного тиску є ключовою, адже працівникам часто доводиться залишати свої особисті емоції поза межами робочого процесу.

Організації можуть розвивати життєстійкість у невиробничих працівників, надаючи їм такі ресурси, як навчальні програми, консультаційні послуги та створюючи сприятливе робоче середовище. Ці заходи допомагають працівникам розвивати життєстійкість і захищають від емоційного вигорання.

Отже, розуміння взаємозв'язку між емоційним вигоранням і життєстійкістю підкреслює важливість розвитку життєстійкості на робочому місці. Розвиваючи життєстійкість, організації мають змогу підвищити здатність невиробничих працівників справлятися зі стресом, зменшити рівень вигорання, покращити загальне самопочуття та продуктивність.

### **1.3. Стратегічні підходи до зменшення емоційного вигорання та підвищення життєстійкості у працівників невиробничої сфери**

Емоційне вигорання є серйозною проблемою в сучасному швидкоплинному робочому середовищі з високим тиском, особливо для працівників невиробничої сфери в умовах війни. Ці працівники часто стикаються з унікальними стресами, які можуть призвести до емоційного виснаження, що впливає на їхнє загальне самопочуття та ефективність роботи. Профілактика емоційного вигорання має вирішальне значення з кількох причин, які ми детально розглянемо, щоб підкреслити необхідність проактивних заходів на робочому місці.

Працівники невиробничої сфери, зокрема ті, що займають адміністративні, управлінські та сервісні посади, є особливо вразливими через характер своєї роботи, яка часто передбачає постійну взаємодію з іншими

людьми, високі когнітивні вимоги та відсутність відчутних результатів, які б давали відчуття завершеності.

Фізично вигорання проявляється у вигляді втоми, головного болю та порушень сну. Емоційно - це відчуття безпорадності, відчуженості та дратівливості. Поведінкове вигорання може призвести до зниження продуктивності, прогулів та відсутності зацікавленості в роботі.

Наслідки вигорання виходять за межі індивідуального благополуччя, впливаючи на результати діяльності організації. Вигорання може призвести до підвищення плинності кадрів, збільшення витрат на охорону здоров'я та зниження загальної продуктивності. Щоб запобігти цим негативним наслідкам, важливо розпізнавати вигорання на ранніх стадіях і боротися з ним.

Невиробничі працівники мають вирішальне значення для функціонування будь-якої організації. Вони часто слугують основою діяльності, надаючи основні послуги, які підтримують виробничі команди та загальні бізнес-процеси. Характер їхньої роботи, яка часто передбачає багатозадачність, управління міжособистісними відносинами та вирішення адміністративних проблем, робить їх особливо вразливими до вигорання.

Невизначеність ролі та робоче навантаження є одним з основних факторів стресу для працівників невиробничої сфери. Коли посадові обов'язки чітко не визначені, це створює додаткову невідомість та стрес, що призводить до вигорання. Крім того, ці працівники часто виконують великі обсяги роботи в стислі терміни, що призводить до хронічного стресу і виснаження.

Невиробничим ролям часто бракує видимості та визнання, які надаються виробничим ролям. Такий брак визнання може призвести до відчуття недооцінки та розчарування, що ще більше посилює емоційне виснаження. Крім того, недостатня управлінська підтримка та залучення надмірних власних ресурсів для ефективного виконання своїх обов'язків можуть підвищити рівень стресу та сприяти вигоранню.

Профілактика емоційного вигорання має численні переваги як для працівників, так і для організацій. Створюючи здорове робоче середовище та

усуваючи першопричини вигорання, організації можуть покращити добробут, продуктивність та утримання цінних працівників.

Коли організації вживають проактивних заходів для запобігання вигоранню, працівники відчують покращення психічного та фізичного здоров'я. Зниження рівня стресу призводить до кращого сну, збільшення енергії та загального покращення якості життя. Працівники, які відчують, що їх підтримують і цінують, з більшою ймовірністю зберігають позитивний настрій і мають вищий рівень задоволеності роботою.

Працівники, які не відчують вигорання, є більш залученими та мотивованими. Вони можуть краще зосереджуватися, творчо мислити та ефективніше виконувати свої завдання. Профілактика вигорання допомагає підтримувати високий рівень продуктивності та гарантує, що працівники можуть виконувати свої робочі обов'язки без шкоди для здоров'я.

Вигорання є важливим фактором, що сприяє плинності кадрів. Високий рівень плинності кадрів дорого коштує організаціям як у фінансовому плані, так і з точки зору втрачених знань і досвіду. Вирішуючи проблему вигорання, організації можуть утримувати цінних працівників, зменшуючи витрати на рекрутинг та навчання.

Прагнення запобігти вигоранню сприяє формуванню позитивної організаційної культури. Працівники відчують, що їх цінують і підтримують, що призводить до підвищення морального духу і відчуття спільності. Таке позитивне середовище заохочує командну роботу, співпрацю та лояльність, що є важливими для довгострокового організаційного успіху.

Вигорання може призвести до помилок, нещасних випадків і зниження рівня дотримання стандартів безпеки та нормативних вимог. Вирішуючи проблему вигорання, організації можуть зменшити ці ризики і забезпечити безпечніше та надійніше робоче середовище. Такий проактивний підхід допомагає захистити організацію від потенційних зобов'язань і зміцнює її репутацію в галузі якості та безпеки. Запобігаючи вигоранню, організація підтримує таке середовище роботи, в якому працівники залишатимуться

здоровими та здатними досягати довгострокових цілей. Сталий підхід до добробуту працівників підтримує місію, бачення та цінності організації, сприяючи довгостроковому успіху.

Профілактика емоційного вигорання серед працівників невиробничої сфери є корисною не лише для кожного працівника, але й для загального здоров'я та успіху організації. Розуміючи причини і наслідки вигорання та впроваджуючи ефективні стратегії для пом'якшення його впливу, організації можуть сформувати більш стійкі і продуктивні команди. Пріоритетність добробуту працівників через визнання, підтримку та баланс між роботою та особистим життям сприяє формуванню позитивної організаційної культури та забезпечує довгостроковий успіх. Інвестиції в профілактику вигорання - це, зрештою, інвестиції в найцінніший актив організації: її людей, а в масштабах країни – у життєстійкість нації.

## **Висновки до розділу I**

В першому розділі ми розкрили поняття емоційного вигорання, значення та фактори, які на нього впливають, а також види та стадії цього явища.

Аналіз факторів, що впливають на емоційне вигорання, вказує на різноманітність впливових чинників. Серед них важливі психосоціальні, організаційні та індивідуальні аспекти, такі як висока відповідальність, невизначеність, конфлікти, а також особисті характеристики працівників.

Види емоційного вигорання, такі як емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистої задоволеності, виявляються важливими аспектами розуміння цього явища. Розгляд стадій від попередження до хронічного вигорання, підкреслює необхідність системного та індивідуального підходів до управління вигоранням.

Емоційне вигорання може відбутися у будь-якої людини, але деякі особистісні риси можуть зменшити схильність до емоційного вигорання.

Люди, які виявляють високу рівновагу між роботою та особистим життям, мають добре розвинені стресостійкість та емоційний інтелект, а також вміння ефективно керувати своїми емоціями, можуть бути менш схильні до вигорання [7]. Також, люди, які мають здорове співвідношення між навантаженням роботи та можливостями відновлення, вміють відпочивати і релаксувати, можуть краще запобігати вигоранню.

Проте важливо зауважити, що кожна людина унікальна і не існує абсолютного захисту від вигорання. Емоційне вигорання може залежати від багатьох факторів, включаючи робоче середовище, стресові ситуації, вимоги до себе та інші психологічні та соціальні чинники.

Такі особистісні характеристики, як високий рівень перфекціонізму, низька самооцінка, недостатність стресостійкості можуть збільшувати схильність до вигорання. Робоче середовище, в якому переважають вимогливість або надмірна стресовість, недостатня увага керівництва, відсутність підтримки колег можуть сприяти виникненню вигорання. Довготривалі стресові ситуації, які впливають на емоційний стан, також можуть призводити до вигорання. Загалом, дослідження в цій області активно вивчають різні аспекти емоційного вигорання, щоб зрозуміти його природу та вплив на психічне та фізичне здоров'я людини.

Таким чином, перший розділ надає загальне уявлення про емоційне вигорання у працівників, визначаючи ключові поняття, виявляючи фактори та класифікуючи його види та стадії. Отримані знання стануть фундаментом для подальшого аналізу та розробки рекомендацій з управління емоційним вигоранням, спрямованими на поліпшення якості життя та професійного розвитку працівників.

## РОЗДІЛ II

# МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

### **2.1. Організація і проведення емпіричного дослідження емоційного вигорання та життєстійкості працівників невиробничої сфери**

Наше емпіричне дослідження складається з кількох ключових етапів: планування, збір даних, аналіз даних та оформлення отриманих результатів у вигляді кваліфікаційної роботи магістра, де кожен етап передбачає певні кроки та методологію, щоб забезпечити ретельність, надійність та валідність дослідження.

*Етап планування* вміщує в себе:

- огляд літератури;
- формулювання гіпотези;
- розробку дизайну дослідження;
- вибір інструментів для проведення дослідження.

Огляд літератури дає можливість зрозуміти поточний стан досліджень емоційного вигорання, життєстійкості та їх взаємозв'язку в контексті роботи з невиробничими працівниками. Тут ми отримали можливість визначити чи є прогалини в існуючих дослідженнях і які це дослідження може заповнити.

На основі огляду літератури були сформульовані конкретні гіпотези про взаємозв'язок між емоційним вигоранням і життєстійкістю у працівників невиробничої сфери, зокрема, що у невиробничих працівників з вищим рівнем життєстійкості нижчий рівень емоційного вигорання.

Дизайн дослідження ґрунтувався на можливостях збору даних серед працівників невиробничої сфери. Ми визначили розмір вибірки (орієнтувались на 100 учасників) та критерії відбору: повнолітні українські чоловіки та жінки, які не працюють безпосередньо на виробництві.

У нашій роботі використано змішаний дизайн дослідження, що поєднує кількісні та якісні підходи для забезпечення комплексного розуміння емоційного вигорання та життєстійкості. Кількісний компонент передбачає використання стандартизованих опитувальників для вимірювання рівнів вигорання та життєстійкості, тоді як якісний компонент включає напівструктуровані інтерв'ю для поглибленого вивчення досвіду учасників.

У якості інструментів дослідження обрали 6 надійних методик для найбільш повного пошуку відповідей на сформульовані гіпотези, а саме:

- опитувальник вигорання Маслач (MBI)
- самооцінка психічних станів Айзенка
- утрехтська шкала залученості до роботи (UWES)
- опитувальник темпераменту Айзенка
- шкала емоційного реагування Мехрабіана та Епштейна
- шкала стресостійкості Коннора-Девідсона-10 (CD-RISC-10)

З етичних міркувань гарантувалась конфіденційність та анонімність даних учасників дослідження. Участь у дослідженні повністю добровільна, респонденти могли припинити свою участь в будь-який час без жодних наслідків.

*Етап збору даних* розпочали з набору учасників. Для цього нами було створено анамнестичну анкету та обрано найбільш доцільні для виконання поставлених завдань методики. Опитування включило також демографічні питання для збору інформації про вік, стать, посадові обов'язки та стаж роботи.

Усі питання були сформовані та розповсюджені завдяки інструменту Google-forms в мережі Інтернет. Онлайн-опитування проводилося для українських фахівців, які проживають як на території України, так і за межами країни. Учасниками дослідження стали працівники невиробничої сфери з різних секторів, включаючи адміністративні, управлінські та сервісні ролі.

Вагомий внесок у процесі збору даних та залучення учасників за обраними критеріями зробили бізнес-школи, зокрема бізнес-школа МІМ розповсюдила на своїх інформаційних каналах наше інтерв'ю з роз'ясненням

та покроковими інструкціями як пройти опитування. Така безпосередня комунікація з цільовою аудиторією (саме з невиробничими фахівцями, які отримують додаткове бізнес-навчання) дозволила одразу залучити велику кількість учасників.

Респондентам було повідомлено про ціль дослідження, анонімність та конфіденційність відповідей, роз'яснено інструкцію щодо заповнення методик та запропоновано їм підтримку для забезпечення точних і повних відповідей.

Заздалегідь провели пілотне тестування з невеликою підгрупою цільової аудиторії, щоб виявити проблеми з дизайном або адмініструванням опитування. Це було доцільно, адже велика кількість респондентів далі мала пройти опитування одразу по 6 методикам. Після цього внесли необхідні корективи, виправили деякі неточності на основі зворотного зв'язку від пілотного тестування і запустили опитування для всіх учасників.

За бажанням, респонденти могли залишити свій імейл для отримання інтерпретації своїх відповідей на тестування. Усього було отримано 100 відповідей. Декілька відповідей були задубльовані і для коректної обробки результатів такі відповіді були вилучені. Після цього була сформована вибірка в 94 працівника невиробничої сфери.

*Етап аналізу даних* розпочався з підготовки заповнених опитувальників. Були зібрані всі анкети для остаточної перевірки, чи все вірно оформлено нами та заповнено учасниками. Після чого отримані дані впорядкували в обчислювальній програмі Microsoft Excel для подальшого опрацювання. Після проведення обчислень для візуалізації результатів створили гістограми та діаграми, які демонструємо в наступних розділ роботи.

Сформульовані гіпотези перевіряємо, використовуючи відповідні статистичні методи: кореляційний аналіз для вивчення взаємозв'язку між емоційним вигоранням, життєстійкістю та іншими особистісними особливостями. Проводимо регресійний аналіз для визначення прогностичної цінності життєстійкості щодо рівня вигорання.



*Оформлення отриманих результатів у вигляді кваліфікаційної роботи магістра, яка містить інтерпретацію статистичних результатів в контексті гіпотез дослідження та наявної літератури, а також рекомендації для зменшення ризику емоційного вигорання у працівників невиробничої сфери.*

Організація та проведення цього емпіричного дослідження мали на меті надати цінну інформацію про поширеність та детермінанти емоційного вигорання серед працівників невиробничої сфери, а також про захисну роль життєстійкості. Поєднуючи кількісні та якісні методи, дослідження прагне запропонувати комплексне розуміння цих явищ та розробити стратегії втручання і підтримки на робочому місці.

## 2.2. Опис вибірки досліджуваних

Вибірка нашого дослідження складається з 94 досліджуваних, що були поділені на експериментальну групу (працівники офісу, 56 осіб) та решту (фрілансери, мають власну справу чи не працюють, 38 осіб). Розподіл груп за статтю має такий пропорційний вигляд і показує що більшість опитаних жінки, що складає 66%:

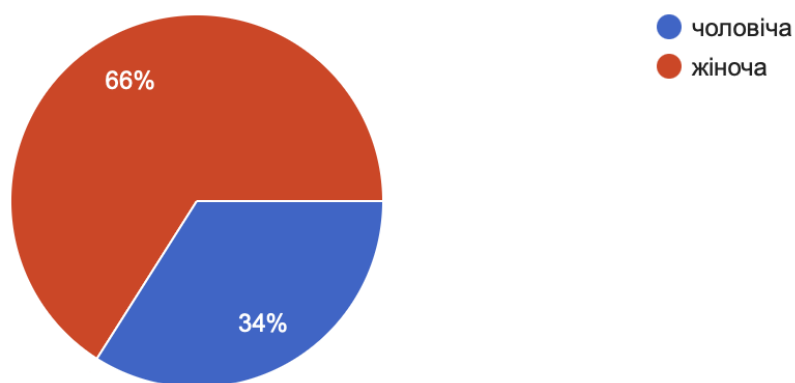


Рис. 2.1.1. Розподіл вибірки за статтю

Як видно з рис. 2.1.2. більшість учасників дослідження знаходяться у віковому діапазоні від 27 до 37 років і складають 56% усіх опитаних:

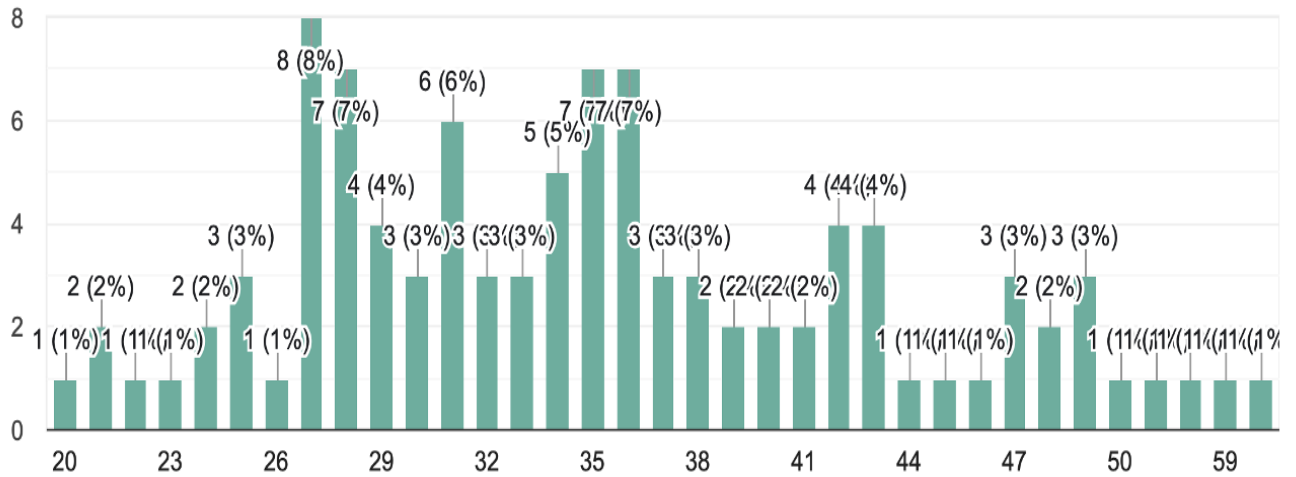


Рис. 2.1.2. Віковий діапазон учасників вибірки

Тільки 4 опитаних мають середню спеціальну освіту, абсолютна більшість респондентів мають вищу освіту, 20% мають дві та більше вищих освіт і навіть одна людина з науковим ступенем. Отже, учасниками є люди високоосвічені і з достатньо високим рівнем інтелекту та відповідальності.

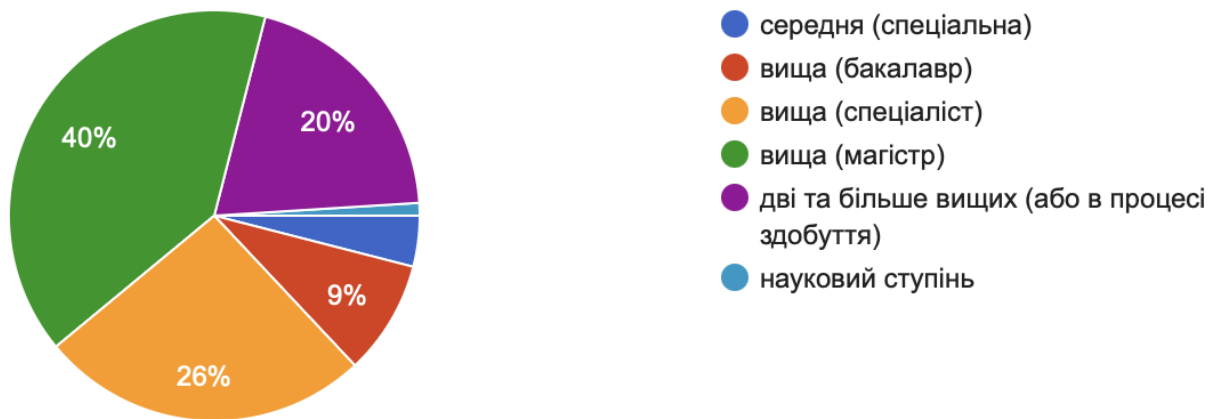


Рис. 2.1.3. Розподіл учасників вибірки за рівнем освіти

В шлюбі 44% учасників, при цьому 24% вільні і не були раніше одружені як видно з рис. 2.1.4.

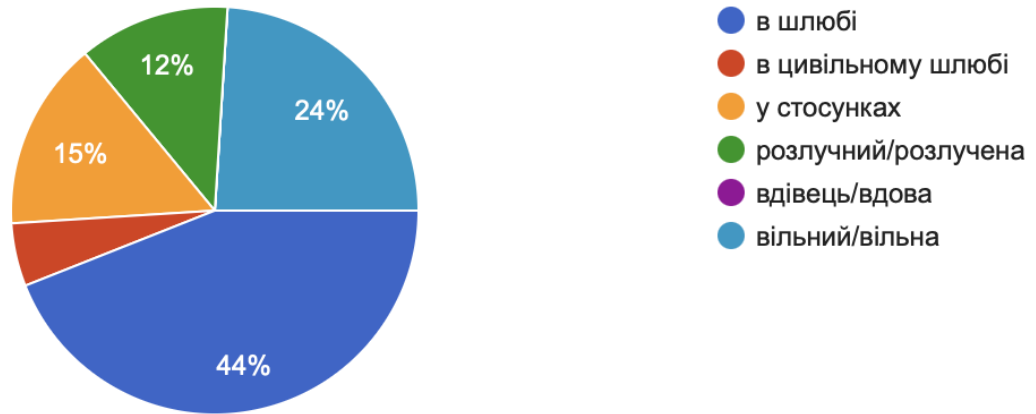


Рис. 2.1.4. Розподіл респондентів за сімейним статусом

При цьому більше половини респондентів не мають дітей, як демонструє нам рис. 2.1.5.

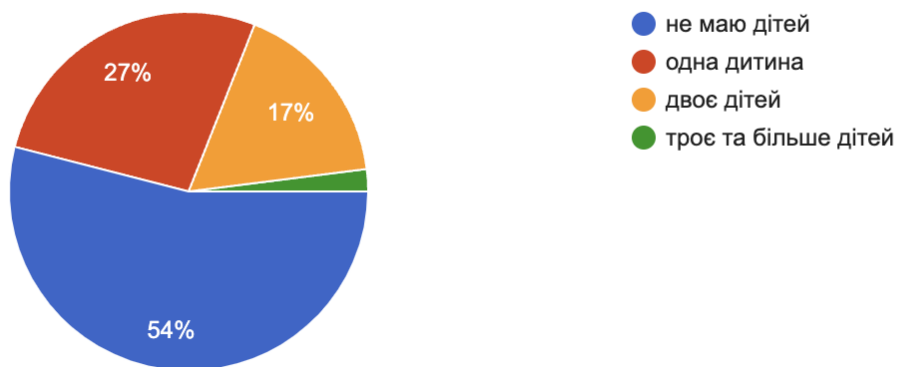


Рис. 2.1.5. Розподіл респондентів за наявністю дітей

Актуальність теми дослідження, на якій ми наголошували у вступній частині підтверджує рис. 2.1.6. Він відображає високий показник працівників (65% опитаних), які відмічають негативний вплив робочого стресу на інші сфери життя.

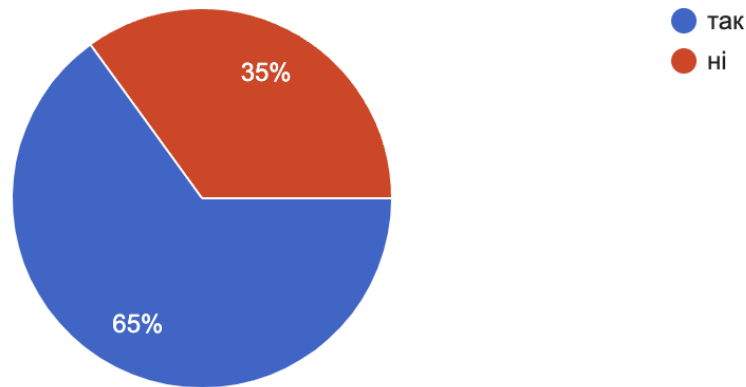


Рис. 2.1.6. Розподіл респондентів щодо відчуття негативного впливу робочого стресу на інші сфери життя

На момент проведення опитування респондентів, в Україні вже майже два роки тривало повномасштабне вторгнення. З огляду на ці складні умови в дослідженні ми також врахували місцезнаходження учасників, з яких 33% були вимушені поїхати з дому. При чому більшість з них виїхала в інші країни як видно на рис. 2.1.7.

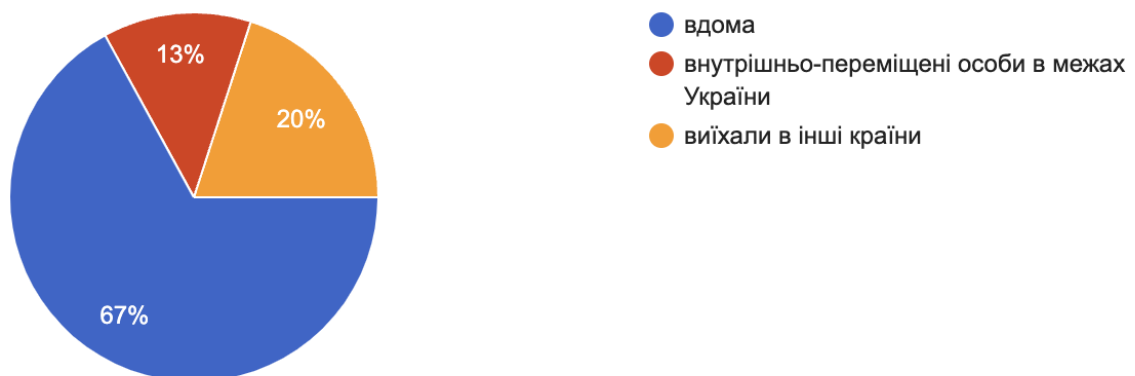


Рис. 2.1.7. Розподіл респондентів за місцем постійного проживання на момент проходження опитування

Але це не означає, що вони не отримали досвіду війни. Навпаки – 70% опитаних, як мінімум, чули вибухи, а отже, зіткнулись з реальною загрозою

своєму життю і життю рідних через воєнні дії. При цьому, 11% респондентів зовсім не мають подібного досвіду, про що свідчать зведені дані на рис. 2.1.8.

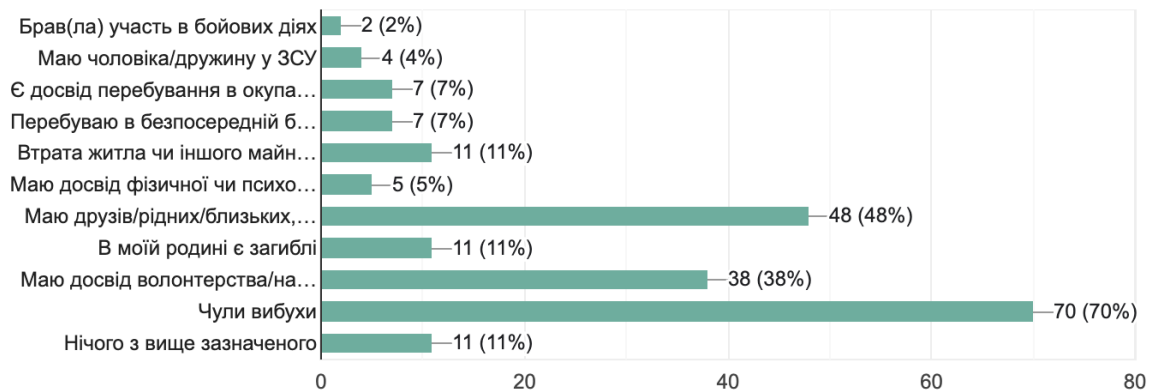


Рис. 2.1.8. Особистий досвід респондентів під час війни

В такий непростий час складно переоцінити важливість надання кваліфікованої психологічної допомоги усім, хто цього потребує. Однак, ми бачимо, що більшість респондентів не отримували професійну психологічну підтримку з початку повномасштабного вторгнення – а це 71% опитаних (рис.2.1.9). Можемо припустити, що отримані емоційні потрясіння ще даватимуть про себе знати і також матимуть додатковий вплив на імовірність емоційного вигорання на роботі через нестабільний емоційний стан загалом і відсутність потрібної підтримки як джерела відновлення і заспокоєння.

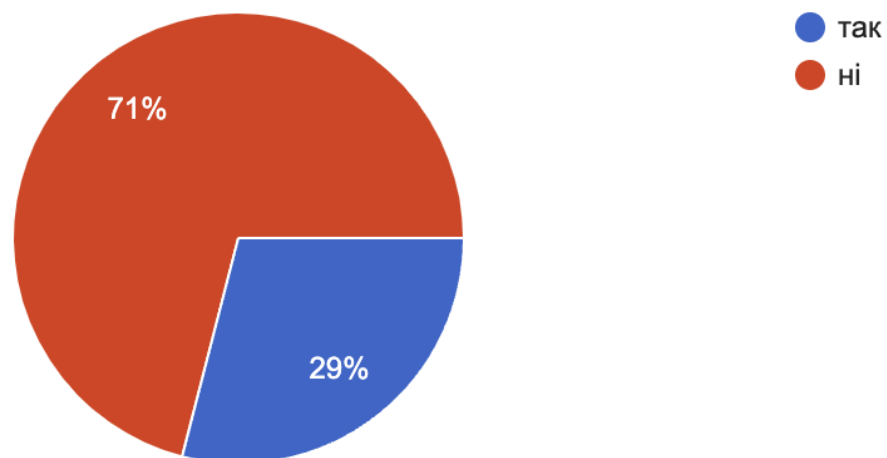


Рис. 2.1.9. Розподіл респондентів з огляду на те, чи отримували професійну психологічну підтримку з початку повномасштабного вторгнення

Згідно з моделлю синдрому «вигорання» К.Маслач і С.Джексон, «професійне вигорання» тлумачиться як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень [14].

*Емоційне виснаження* розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням. Почуття виснаження або втоми призводить до порушення сну, зниження імунітету, проблем із концентрацією. Інтелектуальна й емоційна дистанція з роботою: відчуття негативу та цинізму відносно ситуацій, пов'язаних із роботою, відірваність від колективу, відсутність мотивації, негативне сприйняття реальності. Зниження професійної ефективності: внаслідок цього розвивається відчуття неспроможності, з'являються сумніви у власних здібностях і компетентності.

*Деперсоналізація* проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших - зростання негативізму, цинічності налаштувань і почуттів щодо інших людей (клієнтів, колег, підлеглих). Емоції можуть притуплюватися, а концентрація та пам'ять погіршуватися. Характерною рисою є усвідомлення порушеного сприйняття реальності, що нерідко супроводжується реакцією тривоги [13].

*Редукція особистих досягнень* полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших. Редукція особистих досягнень - це поява у людини негативного ставлення до самого себе. Це можна описати як низьку самооцінку, низьку оцінку ефективності своєї роботи і загальне негативне сприйняття власних можливостей. Незважаючи на всі свої досягнення, людина все одно незадоволена своєю продуктивністю праці. Наочні приклади редукції особистих досягнень: почуття безпорадності й безвиході, зниження впевненості в собі, пов'язане зі здатністю виконати завдання [16].

Розподіли вибірки за рівнями вираженості кожної зі шкал методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, К. Джексон) представлені на рис.2.1.5. та рис. 2.1.6.

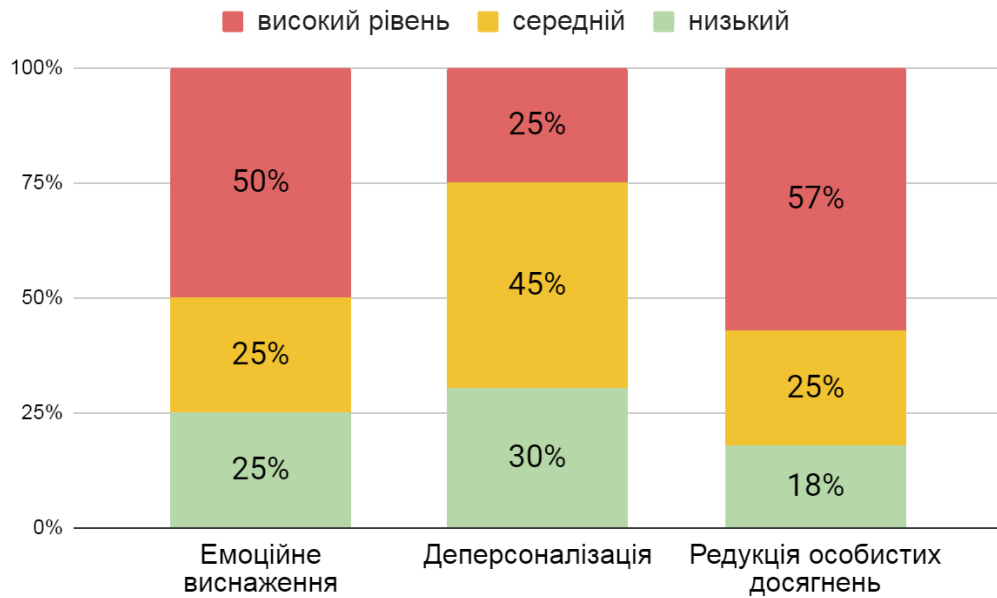


Рис.2.1.5. Розподіл вибірки за рівнями вигорання (експериментальна група)

З проведених опитувань бачимо, що в офісних працівників більше емоційного виснаження високого рівня, тоді як у неофісних працівників більший відсоток тих, хто має низький рівень емоційного виснаження.

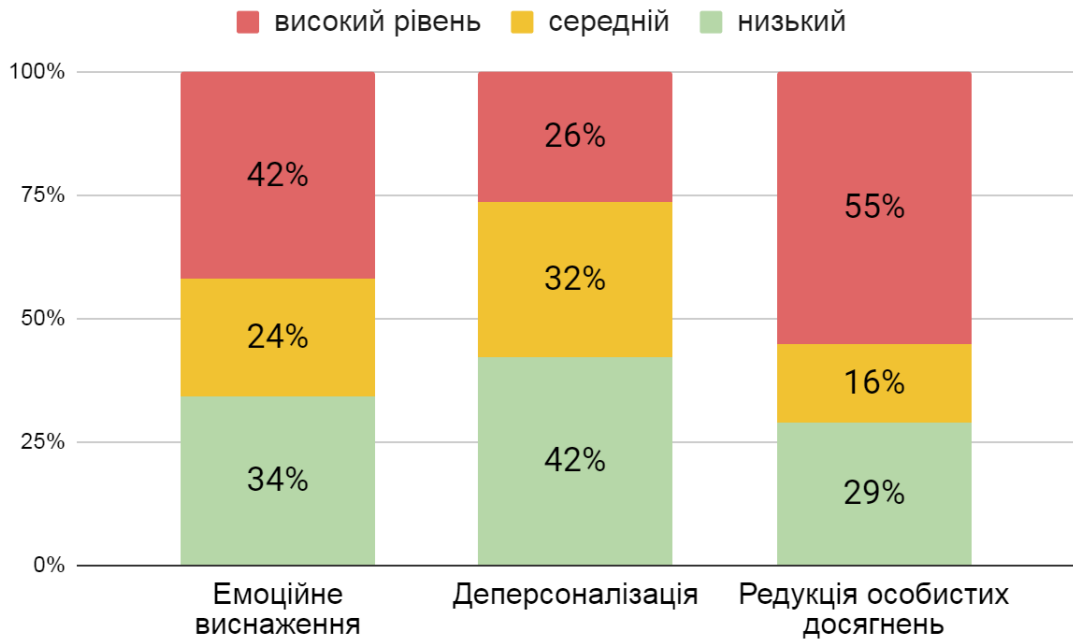


Рис. 2.1.6. Розподіл вибірки за рівнями вигорання (контрольна група)

Також за тою ж аналогією, що й емоційне виснаження спостерігаємо, що у неофісних працівників більше тих, хто має низький рівень деперсоналізації, тобто може краще контролювати свій емоційний стан та ефективніше вибудовувати стосунки з іншими людьми, тоді як в експериментальній групі переважають респонденти із середнім показником деперсоналізації. Редукція особистих досягнень має більшу кількість людей з низьким показником серед групи неофісних працівників, отже неофісні працівники менше знецінюють свої професійні результати.

Методика «Самооцінка психічних станів» Г.Айзенка дозволяє продіагностувати такі властивості особистості як тривожність, фрустрованість, агресивність та ригідність, а також оцінити рівень наявності, вираженості відповідних неадаптивних станів [17]. *Тривожність* - це індивідуальна психічна особливість, що виявляється в схильності людини до частих і інтенсивних переживань стану тривоги, а також в низькому порозі його виникнення. Під *фрустрацією* розуміємо психологічний стан зростаючого емоційно-вольового напруження, що виникає в конфліктній ситуації, *агресивність* - не викликана об'єктивними обставинами



неспровокована ворожість людини по відношенню до людей і навколишнього світу, а *ригідність* - це тенденція до збереження своїх стереотипів, способів мислення, нездатність змінити власну точку зору.

Розподіли вибірки за рівнями вираженості кожної зі шкал опитувальника «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності» (Г. Айзенка) представлені на рис. 2.1.7. та рис. 2.1.8.

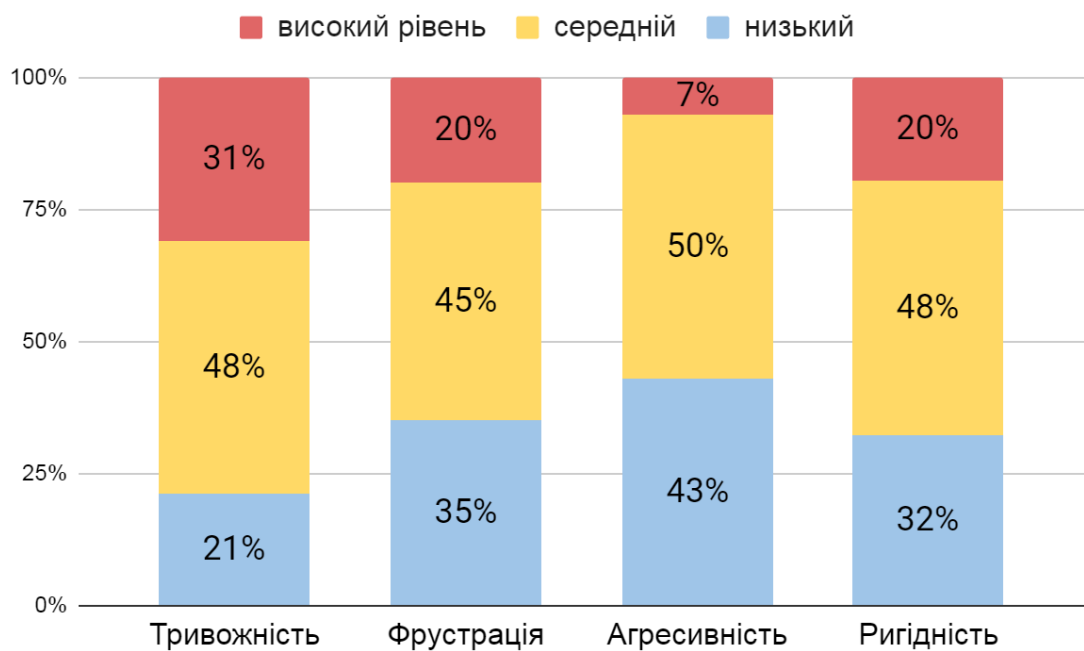


Рис. 2.1.7. Розподіл вибірки за рівнями вираженості психічних станів (експериментальна група)

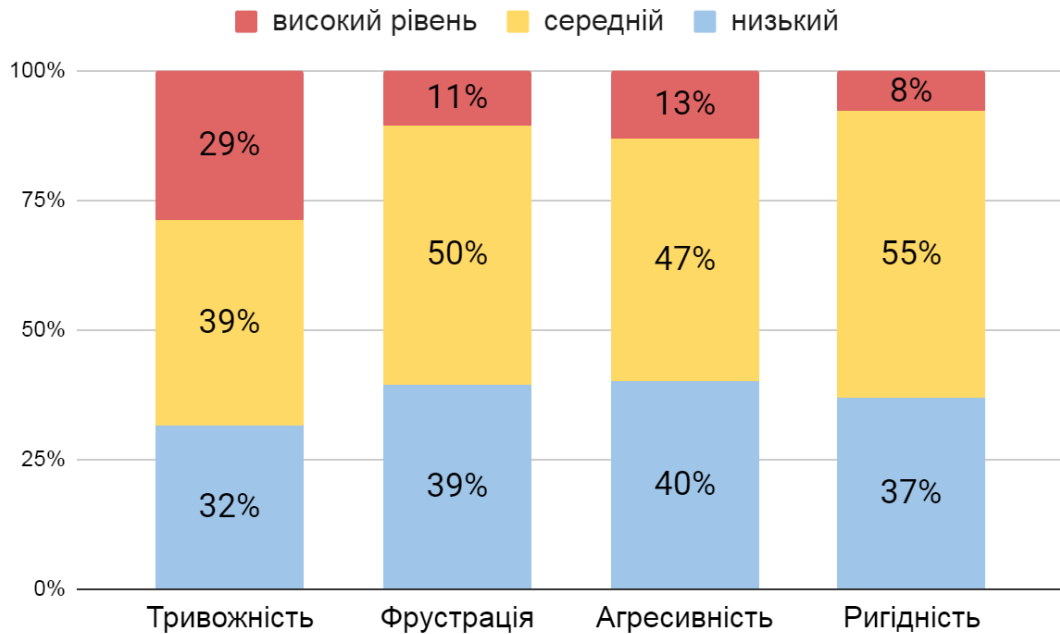


Рис.2.1.8. Розподіл вибірки за рівнями вираженості психічних станів (контрольна група)

Тут ми бачимо майже однакову кількість людей з високою тривожністю в обох групах опитаних, при цьому з все ж з показником низької тривожності більше тих, хто працює поза офісом. Кількість людей з високим рівнем фрустрації в 2 рази більша серед офісних працівників. В той же час у неофісних працівників в 2 рази більше людей з високою агресивністю, адже у них менше стримуючих факторів бути ворожим через відсутність регламенту ділової ввічливої офісної поведінки. Але наявність правил в офісі в свою чергу акумулює там більшу кількість працівників з високою ригідністю, які важко погоджуються на будь-які зміни.

Утрехтська шкала залученості в роботу дає можливість визначити три ключові показники (шкали) залученості в роботу [51]:

- *енергійність* («силу включеності») відображає високий рівень енергії, готовність працівника до докладання значних зусиль, наполегливість у подоланні труднощів на роботі;

- *відданість* («присвячення» або «ентузіазм») характеризується прихильністю до роботи, почуттям значимості своєї праці, наснагою та гордістю щодо виконуваної роботи;
- *заглибленість* («поглинання») діяльністю описує повну концентрацію і занурення в роботу, зміну сприйняття часу, переживання щастя, відсутність бажання відволіктися від роботи або припинити її.

Розподіли вибірки за рівнями вираженості кожної зі шкал методики “Утрехтська шкала залученості в роботу В.Шауфелі та Беккер” представлені на рис. 2.1.9. та 2.1.10. Ми бачимо, що неофісні працівники загалом мають значно вищі показники середньої залученості в роботу на всіх трьох шкалах. Зокрема значно переважає кількість людей з середньою енергійністю та відданістю, тоді як заглибленість в роботу майже однакова як в офісі, так і поза його межами. Спираючись на отримані дані, можна припустити, що неофісні працівники в середньому навіть більше залучені в робочий процес, ніж ті, що кожного дня їдуть працювати в умовах корпоративного простору. В той же час кількість працівників високим рівнем відданості навіть переважає серед тих, хто не працює в офісі.

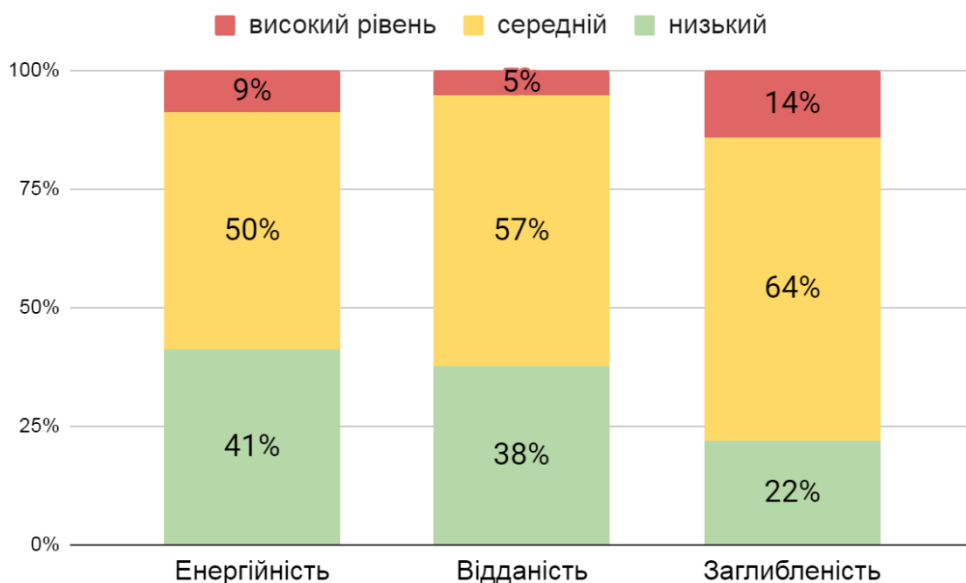


Рис. 2.1.9. Розподіл вибірки за рівнями вираженості залученості в роботу (експериментальна група)

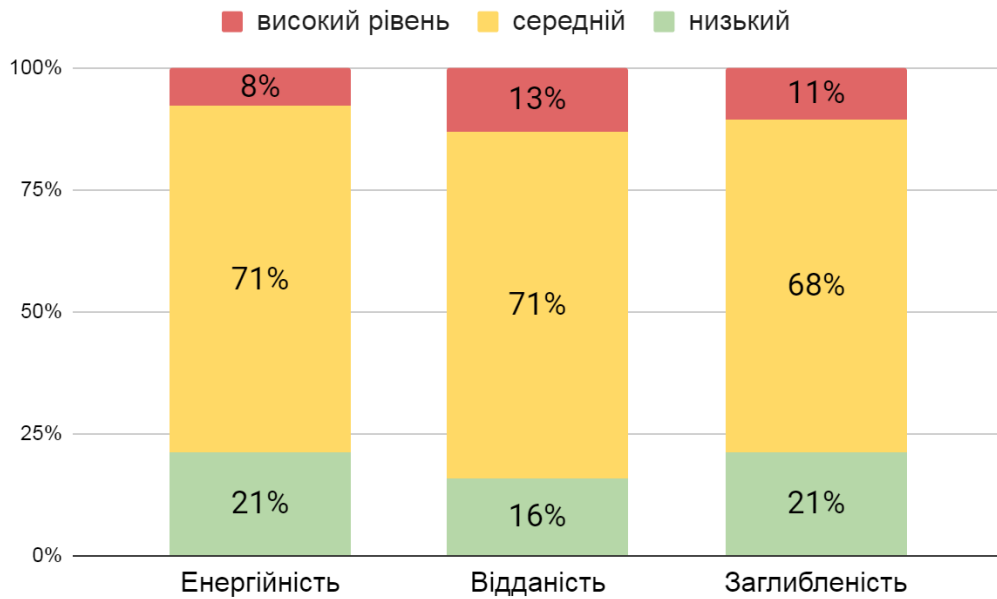


Рис. 2.1.10. Розподіл вибірки за рівнями вираженості залученості в роботу (контрольна група)

Отримані дані вказують на те, що працівники, які виконують поставлені задачі поза офісом, а, отже, мають більше свободи та простору для самостійних дій та прийняття незалежних рішень – за рахунок цього можуть мати менше передумов для емоційного вигорання [15].

На рис. 2.1.11. дані вибірки за методикою визначення типу темпераменту Г.Айзенка показують, що як в експериментальній, так і в контрольній групах переважають екстраверти (71% і 76% відповідно). Рівні нейротизму досить збалансовані: в експериментальній групі 52% мають низький і 48% - високий рівень нейротизму, тоді як у контрольній групі ці показники розподілилися рівномірно - 50% для обох груп. Це свідчить про те, що обидві групи схожі за темпераментом та емоційною стабільністю, а це означає, що ми не побачимо суттєвих відмінностей в результатах дослідження далі між цими групами, або ж вони будуть пов'язані з умовами експерименту, а не з особистісними відмінностями.

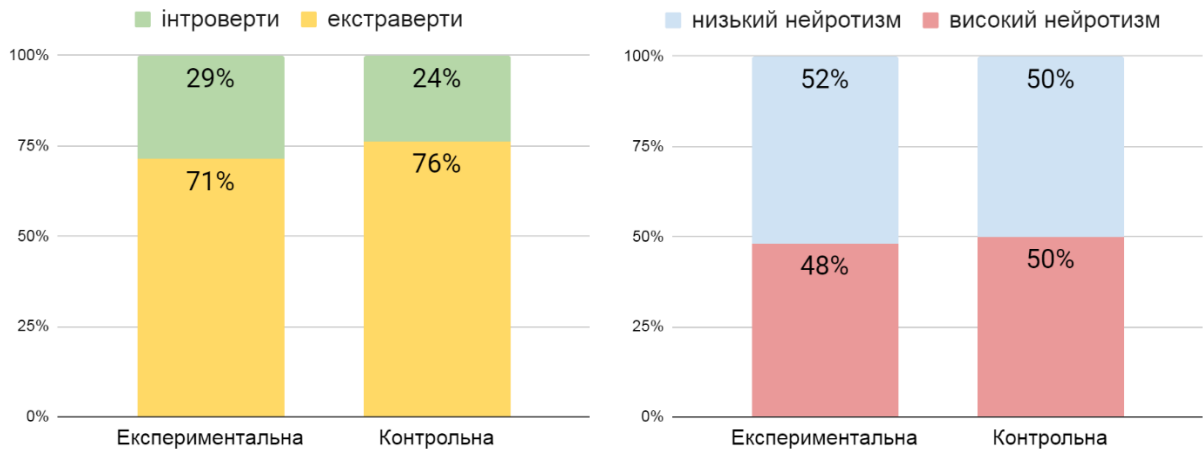


Рис. 2.1.11. Розподіл вибірки за методикою визначення типу темпераменту Айзенка (експериментальна та контрольна групи)

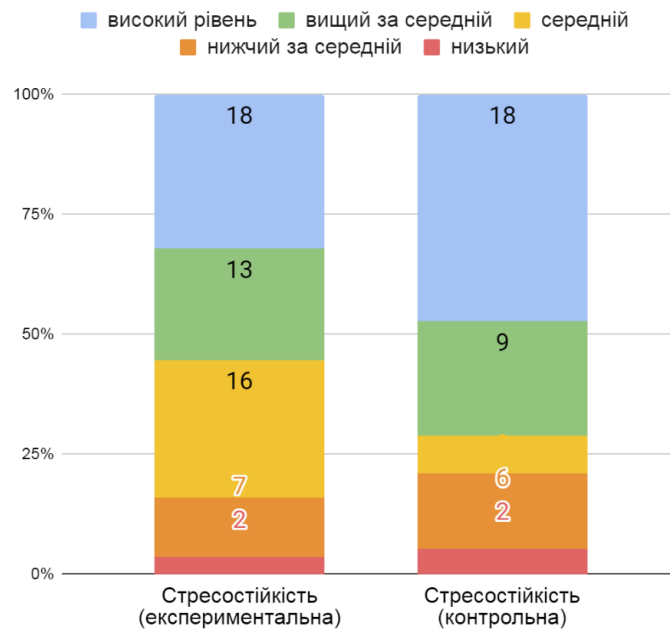


Рис. 2.1.12. Розподіл вибірки за шкалою резильєнтності CD-RISC (експериментальна та контрольна групи)

Експериментальна група демонструє вищий рівень життєстійкості в цілому, з більшою кількістю осіб у категоріях вище середнього (13% проти 9%) та середнього (16% проти 6%) порівняно з контрольною групою. Обидві групи мають однаковий відсоток осіб з високою життєстійкістю (18%).

Відмінності в рівнях життєстійкості між офісними працівниками та фрілансерами/непрацівниками свідчать про те, що структуроване середовище, соціальна підтримка та рутинна офісної роботи можуть позитивно впливати на життєстійкість. І навпаки, різноманітні та часто менш стабільні умови, з якими стикаються фрілансери та нештатні працівники, можуть призвести до нижчих рівнів життєстійкості.

### **2.3. Обґрунтування вибору методів дослідження**

При проведенні наукового дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання та їх взаємозв'язку з життєстійкістю у працівників невиробничої сфери вирішальне значення для отримання всебічних і достовірних даних має вибір відповідних методів дослідження. Нижче наводимо обґрунтування обраних методів.

1. *Діагностика професійного вигорання К. Маслач, К. Джексон в адаптації Н. С. Водоп'янової (MBI)* - є одним з найбільш широко використовуваних і валідних інструментів для оцінки професійного вигорання. Розроблений Крістіною Маслач і Сьюзен Джексон на початку 1980-х років, він був широко валідизований у різних професіях і культурних контекстах. Адаптація до локального контексту за допомогою версії Водоп'янової забезпечує культурну релевантність і точність у виявленні симптомів вигорання серед працівників невиробничої сфери. Він визначає три ключові виміри: емоційне виснаження, деперсоналізацію та применшення (редукцію) особистісних досягнень.

Для нашого дослідження, яке ми проводимо серед невиробничих працівників MBI є особливо актуальним, оскільки він забезпечує комплексне вимірювання вигорання. Невиробничі працівники часто піддаються вищому ризику вигорання через такі фактори, як незадоволеність роботою, відсутність кар'єрного зростання та неадекватні механізми подолання стресу. Детальний аналіз MBI щодо емоційного виснаження (відчуття виснаженості та

пригніченості), деперсоналізації (розвиток цинічного ставлення до роботи) та применшення особистісних досягнень (відчуття неефективності на роботі) допоможе виявити специфічні аспекти вигорання, поширені в цій групі. Використовуючи МВІ, дослідникам вдається кількісно оцінити рівень вигорання серед учасників, що полегшує аналіз кореляцій з іншими психологічними характеристиками, зокрема, з такими як життєстійкість. Надійність і валідність цього методу роблять його базовим у нашому дослідженні, гарантуючи надійність результатів та їх придатність для практичних дій.

2. *Методика «Самооцінка психічних станів» (тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності) за Г. Айзенком* – це інструмент, призначений для оцінки різних психічних станів, які часто пов'язані зі стресом і вигоранням. Методологія Айзенка ґрунтується на його широких дослідженнях особистості та психологічного благополуччя. Вимірюючи тривожність, фрустрацію, агресію та ригідність, наше дослідження визначає конкретні психологічні стани, що сприяють емоційному вигоранню, забезпечуючи більш глибоке розуміння психічного здоров'я учасників.

Розуміння цих психічних станів має вирішальне значення для визначення психологічних механізмів, що лежать в основі емоційного вигорання. Тривога і фрустрація можуть посилювати відчуття вигорання, тоді як агресія і ригідність можуть відображати неадаптивні стратегії подолання. Для працівників невиробничої сфери ці психічні стани можуть дати уявлення про емоційні виклики, з якими вони стикаються, і про те, як ці виклики впливають на їхню недостатню продуктивність.

Використовуючи інструменти самооцінки Айзенка, є можливість отримати детальні дані про поширеність та інтенсивність цих психічних станів серед учасників. Ця інформація допомагає зрозуміти емоційну платформу невиробничих працівників і запропонувати цілеспрямовані засоби для зменшення вигорання та підвищення життєстійкості.

3. *Утрехтська шкала залученості в роботу В.Шауфелі та Беккер (UWES)* була розроблена Вільмаром Шауфелі та Арнольдом Баккером для вимірювання залученості до роботи, яка характеризується енергійністю, відданістю та заглибленістю. На відміну від вигорання, залученість до роботи - це позитивний, пов'язаний з роботою стан душі, що приносить задоволення. Опитувальник UWES широко використовується в організаційній психології і був підтверджений у численних дослідженнях. Він вимірює залученість до роботи, яка є протилежністю вигорання. Розуміння рівня залученості до роботи серед невиробничих працівників може дати уявлення про захисні фактори, які можуть протистояти вигоранню, і виділити сфери, де втручання можуть підвищити залученість і продуктивність. Вимірюючи рівні бадьорості (енергійності та психічної стійкості під час роботи), відданості (відчуття значущості, ентузіазму та виклику) та заглибленості (повної концентрації та задоволення від роботи), UWES забезпечує противагу показникам вигорання. Цей подвійний підхід дозволяє всебічно проаналізувати як негативні (вигорання), так і позитивні (залученість) аспекти досвіду роботи.

UWES допомагає визначити в чому саме невиробничі працівники можуть відчувати брак емоційної стійкості, надаючи уявлення про потенційні психологічні втручання. Наприклад, якщо переважають низькі показники залученості, можна впровадити організаційні зміни, спрямовані на збільшення робочих ресурсів (наприклад, автономії, зворотного зв'язку та соціальної підтримки), щоб підвищити залученість і зменшити ризик вигорання [50].

4. *Визначення типу темпераменту за методикою Г. Айзенка* ґрунтується на теорії темпераменту Ганса Айзенка, за якою він поділяє людей на чотири основні типи: сангвінік, холерик, меланхолік і флегматик. Ці темпераменти базуються на таких рисах, як емоційна стабільність, екстраверсія та нейротизм. Розуміння темпераменту людини дає уявлення про її типові емоційні реакції та стратегії подолання труднощів.

Темперамент відіграє важливу роль у тому, як люди переживають стрес і вигорання та справляються з ними. Наприклад, холерики можуть бути більш



схильними до фрустрації та агресії, тоді як меланхоліки можуть відчувати вищий рівень тривоги та емоційного виснаження. Визначивши темпераменти невиробничих працівників, дослідження дозволяє продемонструвати, як вроджені риси особистості впливають на схильність до вигорання та здатність до життєстійкості.

Зокрема, оцінка темпераменту за Айзенком дозволяє розподілити учасників за категоріями та проаналізувати моделі вигорання і життєстійкості відповідно до типів темпераменту. Такий підхід дозволяє проводити персоналізовані втручання, які враховують індивідуальні відмінності особистості, підвищуючи ефективність стратегій, спрямованих на зменшення вигорання та підвищення життєстійкості [22].

5. *Шкала «емоційного відгуку», розроблена Альбертом Мехрабіаном і Норманом Епштейном* – вимірює те, як люди емоційно реагують на різні стимули. Шкала Мехрабіана та Епштейна вимірює емоційну чуйність (емпатію), яка включає в себе схильність емоційно реагувати на різні ситуації. Емоційні реакції тісно пов'язані з вигоранням і життєстійкістю. Наприклад, люди, які часто відчувають високий рівень незадоволення і збудження, можуть бути більш схильні до вигорання. І навпаки, ті, хто може підтримувати збалансовану емоційну реакцію, можуть демонструвати більшу стійкість. Вимірюючи ці реакції, ми зможемо виявити емоційні патерни, які корелюють з вигоранням і життєстійкістю у невиробничих працівників.

Розуміння цих емоційних реакцій має вирішальне значення для вивчення того, як люди реагують на стрес і виклики на робочому місці, а також в подальшому може стати основою для розробки втручань з емоційної регуляції, які допоможуть працівникам невиробничої сфери ефективніше справлятися зі стресом.

6. *Шкали стресостійкості (резильєнтності) Коннора — Девідсона-10 (CD-RISC-10)* – це розробка Кетрін Коннор і Джоната Девідсона для вимірювання стресостійкості, яка визначається як здатність справлятися з труднощами і відновлюватися після них [33]. Оцінюючи життєстійкість,

дослідження може визначити захисні фактори, які допомагають людям протистояти негативним наслідкам вигорання. Ця шкала має вирішальне значення для розуміння взаємозв'язку між вигоранням і життєстійкістю у працівників [37].

В нашій роботі життєстійкість розглядається як ключовий фактор пом'якшення наслідків вигорання. Особи з високою життєстійкістю краще підготовлені до подолання стресу та збереження свого благополуччя, незважаючи на несприятливі умови.

CD-RISC-10 використовуємо для кількісної оцінки життєстійкості учасників дослідження. Співвідносячи ці бали з рівнем вигорання визначимо захисні фактори та стратегії розвитку життєстійкості. Отриману інформацію доцільно використати для розробки інтервенцій, які підвищують життєстійкість і знижують ризик вигорання у працівників невиробничої сфери.

Вибір цих методів дослідження стратегічно спрямований на забезпечення всебічного та детального розуміння емоційного вигорання та його взаємозв'язку з життєстійкістю у працівників невиробничої сфери. Кожен метод пропонує унікальне розуміння різних аспектів психологічного здоров'я, від вигорання та психічних станів до залученості до роботи, темпераменту, емоційних реакцій та життєстійкості. Інтегруючи ці різноманітні показники, дослідження дозволяє сформувати цілісне уявлення про фактори, що сприяють непродуктивності, та визначити ефективні заходи для підтримки благополуччя та продуктивності працівників [29]. Такий багатогранний підхід сприяє отриманню таких результатів дослідження, які будуть надійними, практичними та актуальними як для дослідників, так і для практиків у галузі психології праці.

## **Висновки до розділу II**

У цьому розділі ми окреслили методологічні засади дослідження психологічних характеристик емоційного вигорання та їхнього зв'язку з життєстійкістю у працівників невиробничої сфери. Детальне планування та проведення емпіричного дослідження забезпечують його надійність, достовірність та можливість надавати цінну інформацію про досліджувані психологічні феномени.

Організація та проведення емпіричного дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання та їх зв'язку з життєстійкістю у працівників невиробничої сфери передбачає системний підхід, який включає планування, збір даних, аналіз та оформлення отриманих результатів у вигляді наукової роботи. Дотримавшись цих кроків, ми можемо стверджувати, що дослідження є методологічно обґрунтованим, етично відповідальним і робить свій цінний внесок у сферу психології праці, підкреслюючи як важливо турбуватись про стресостійкість невиробничих працівників організацій в сучасних українських реаліях з точки зору їх емоційної стабільності, витривалості та здатності справлятися з непростими психологічними викликами.

Організація та проведення емпіричного дослідження передбачали ретельний процес, покликаний зафіксувати складний взаємозв'язок між емоційним вигоранням та життєстійкістю. Застосувавши описаний дизайн дослідження, ми змогли зібрати комплексні дані за відносно короткий проміжок часу, що дозволило зробити скрінінг стану емоційного вигорання та життєстійкості серед працівників невиробничої сфери в конкретний момент часу. Інтеграція валідованих інструментів, таких як опитувальник вигорання Маслач (MBI), самооцінка психічних станів Айзенка, утрехтська шкала залученості до роботи (UWES), опитувальник темпераменту Айзенка, шкала емоційного реагування Мехрабіана та Епштейна, а також шкала стресостійкості Коннора-Девідсона-10 (CD-RISC-10), забезпечила ретельність та наукову обґрунтованість нашого збору даних. Ми суворо дотримувалися

етичних міркувань, забезпечуючи конфіденційність і благополуччя всіх учасників.

Вибірка для цього дослідження була відібрана таким чином, щоб репрезентувати працівників невиробничої сфери з різних секторів та демографічних груп. Використовуючи методи цілеспрямованої вибірки, ми переконалися, що наша вибірка є релевантною і здатна надати необхідні дані для вивчення питань дослідження. Різноманітність вибірки дозволила провести всебічний аналіз того, як різні демографічні фактори можуть впливати на досвід вигорання та життєстійкість. Такий підхід сприяв глибшому розумінню специфічних характеристик і викликів, з якими стикаються працівники невиробничої сфери, а також забезпечив можливість застосування отриманих результатів у широкому спектрі реальних ситуацій.

Вибір методів дослідження був зумовлений необхідністю охопити багатовимірну картину емоційного вигорання та життєстійкості. Опитувальник емоційного вигорання Маслач (MBI) був обраний через його визнану надійність та валідність у вимірюванні вигорання. Самооцінка психічних станів Айзенка надає детальну оцінку тривожності, фрустрації, агресії та ригідності, які є критично важливими компонентами емоційного вигорання. Утрехтська шкала залученості до роботи (UWES) дає уявлення про позитивні аспекти залученості до роботи, забезпечуючи збалансований погляд на психологічний стан працівників. Опитувальник темпераменту Айзенка був важливим для розуміння того, як вроджені риси особистості впливають на вигорання та життєстійкість, а шкала емоційного реагування Мехрабіана та Епштейна зафіксувала емоційну динаміку, що лежить в основі цих переживань. Нарешті, Шкала стресостійкості Коннора-Девідсона-10 (CD-RISC-10) мала вирішальне значення для вимірювання стресостійкості, як ключового фактору в зменшенні вигорання [37].

Інтегрувавши ці різноманітні, але взаємодоповнюючі інструменти, ми змогли створити комплексну методологічну основу, яка не лише фіксує поширеність та інтенсивність вигорання і життєстійкості, але й прояснює

психологічні механізми, що лежать в основі цього явища. Цей надійний методологічний підхід, таким чином, демонструє, що результати дослідження ґрунтуються на достовірних даних, забезпечуючи міцний фундамент як для теоретичних розробок, так і для практичних втручань.

Отже, наше методологічне забезпечення, описане в цьому розділі, закладає основу для ретельного дослідження психологічних характеристик емоційного вигорання та їхнього взаємозв'язку з життєстійкістю у працівників невиробничої сфери. Завдяки вдало продуманій організації, прискіпливому відбору вибірки та стратегічному вибору валідованих методів, це дослідження робить свій внесок у вивчення складної динаміки вигорання та життєстійкості. Висновки, зроблені в результаті дослідження, не лише поглиблюють наше розуміння цих явищ, але й можуть стати сприятливим фундаментом для подальшої розробки цільових інтервенцій на підтримку працівників невиробничої сфери, що в кінцевому підсумку сприятиме формуванню більш здорової та життєстійкої професійної команди організації.

## РОЗДІЛ ІІІ

### РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

#### 3.1. Аналіз та інтерпретація отриманих емпіричних даних

Статистичний аналіз здійснювався за допомогою програми Jamovi 2.3.21 for Windows. Для обробки результатів психодіагностики застосовувались: описові статистики, статистична перевірка гіпотез за t-критерієм Стюдента та U-критерієм Манна-Уїтні, кореляційний аналіз за допомогою коефіцієнта кореляції Спірмена; однофакторний дисперсійний аналіз (критерій Фішера); множинна лінійна регресія, факторний аналіз.

В першу чергу розглянемо кореляційні зв'язки між шкалами обраних методик, де Р-значення вказують на рівень статистичної значущості, причому значення менше 0,05, як правило, вважаються значущими. Кореляції з трьома зірочками (\*\*\*) є високо значущими ( $p < 0,001$ ).

Досліджуючи кореляційні зв'язки методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, К. Джексон) зі шкалами опитувальника «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності» (Г. Айзенка) в таблиці 3.1.1., на експериментальній групі було встановлено:

- як Емоційне виснаження, так і Деперсоналізація та Інтегральний показник професійного вигорання, позитивно корелюють зі шкалами: Тривожність, Фрустрація та Ригідність;
- Редукція особистих досягнень негативно корелює зі шкалами Тривожність, Фрустрація та Ригідність;
- не виявлено значущих кореляцій між Агресивністю та жодною шкалою Вигорання чи Життестійкості;
- значні негативні кореляції між Тривожністю та Редукцією (зниженням) особистої успішності і Стресостійкості;
- значущі позитивні кореляції між Фрустрацією, Ригідністю та Емоційним виснаженням і Деперсоналізацією.

- значущі негативні кореляції між Фрустрацією, Ригідністю та Редукцією особистісних досягнень і Стресостійкості.

Таблиця 3.1.1.

**Кореляційні зв'язки шкал методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, К. Джексон) та шкали резильєнтності CD-RISC зі шкалами опитувальника «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності» (Г. Айзенка) (експериментальна група)**

		Емоційне виснаження	Деперсо- налізація	Редукція особистих досягнень	Інтегральний показник	Стресостійкість
Тривожність	коэф. Спірмена	0.573 ***	0.567 ***	-0.551 ***	0.648 ***	-0.547 ***
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001
Фрустрація	коэф. Спірмена	0.485 ***	0.525 ***	-0.587 ***	0.599 ***	-0.635 ***
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001
Агресивність	коэф. Спірмена	0.203	0.121	0.148	0.108	0.124
	p	0.134	0.376	0.276	0.430	0.364
Ригідність	коэф. Спірмена	0.395 **	0.480 ***	-0.416 **	0.490 ***	-0.547 ***
	p	0.003	< .001	0.001	< .001	< .001

Досліджуючи кореляційні зв'язки в таблиці 3.1.2. методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, К. Джексон) зі шкалами опитувальника «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності» (Г. Айзенка), на контрольній групі було встановлено ті ж самі кореляції, що і на експериментальній.

Окрім цього на контрольній групі було встановлено, що Деперсоналізація позитивно корелює зі шкалою Агресивність, але помірно.

Таблиця 3.1.2.

**Кореляційні зв'язки шкал методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, К. Джексон) та шкали резильєнтності CD-RISC зі шкалами опитувальника «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності» (Г. Айзенка) (контрольна група)**

		Емоційне виснаження	Деперсо- налізація	Редукція особистих досягнень	Інтегральний показник	Стресостійкість
Тривожність	коэф. Спірмена	0.664 ***	0.482 **	-0.602 ***	0.678 ***	-0.645 ***
	p	< .001	0.002	< .001	< .001	< .001
Фрустрація	коэф. Спірмена	0.693 ***	0.483 **	-0.581 ***	0.702 ***	-0.601 ***
	p	< .001	0.002	< .001	< .001	< .001
Агресивність	коэф. Спірмена	0.180	0.383 *	-0.141	0.214	0.134
	p	0.278	0.018	0.398	0.198	0.421
Ригідність	коэф. Спірмена	0.406 *	0.385 *	-0.533 ***	0.508 **	-0.394 *
	p	0.011	0.017	< .001	0.001	0.014

Ми також дослідили зв'язки між цими шкалами для всієї вибірки, що відображено в таблиці 3.1.3.

Зрештою на всій вибірці було встановлено всі ті ж самі кореляції, що і на контрольній групі.

Такі дані дозволяють робити висновки про те, що:

- тривога і фрустрація: підвищують вигорання і знижують життєстійкість;
- ригідність: збільшує вигорання і зменшує життєстійкість;
- агресивність: не має значного впливу на вигорання або життєстійкість.

Тому зосередження на зменшенні тривоги і фрустрації та розвитку гнучкості може допомогти зменшити вигорання і підвищити життєстійкість.



Таблиця 3.1.3.

**Кореляційні зв'язки шкал методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, К. Джексон) та шкали резильєнтності CD-RISC зі шкалами опитувальника «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності» (Г. Айзенка) (вся вибірка)**

		Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Інтегральний показник	Стресостійкість
Тривожність	коэф. Спірмена	0.605 ***	0.539 ***	-0.579 ***	0.654 ***	-0.616 ***
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001
Фрустрація	коэф. Спірмена	0.586 ***	0.521 ***	-0.584 ***	0.644 ***	-0.625 ***
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001
Агресивність	коэф. Спірмена	0.164	0.214 *	0.050	0.127	0.147
	p	0.115	0.038	0.632	0.221	0.158
Ригідність	коэф. Спірмена	0.402 ***	0.451 ***	-0.461 ***	0.490 ***	-0.487 ***
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001

Досліджуючи кореляційні зв'язки шкал методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, К. Джексон) зі шкалами методики “Утрехтська шкала залученості в роботу В.Шауфелі та Беккер”, на експериментальній групі, що відображено в таблиці 3.1.4., було встановлено:

- шкали Емоційне виснаження, Деперсоналізація та Інтегральний показник професійного вигорання негативно корелюють з усіма шкалами Утрехтської шкали залученості в роботу: Енергійність, Відданість та Заглибленість.
- Редукція особистих досягнень позитивно корелює зі шкалами Енергійність, Відданість та Заглибленість.

Всі встановлені кореляції виявились середніми за силою чи сильними. У підсумку усі ці фактори (енергійність, відданість та заглибленість) пов'язані зі зменшенням вигорання (емоційного виснаження і деперсоналізації) і підвищенням життєстійкості (особистих досягнень і стресостійкості).

Таблиця 3.1.4.

**Кореляційні зв'язки шкал методики діагностики професійного вигорання (К. Масlach, К. Джексон) та шкали резильєнтності CD-RISC зі шкалами методики “Утрехтська шкала залученості в роботу В.Шауфелі та Беккер” (експериментальна група)**

		Емоційне виснаження	Деперсо- налізація	Редукція особистих досягнень	Інтегральний показник	Стресостійкість
Енергійність	коэф. Спірмена	-0.477 ***	-0.497 ***	0.700 ***	-0.634 ***	0.497 ***
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001
Відданість	коэф. Спірмена	-0.515 ***	-0.550 ***	0.788 ***	-0.668 ***	0.614 ***
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001
Заглибленість	коэф. Спірмена	-0.360 **	-0.440 ***	0.657 ***	-0.528 ***	0.575 ***
	p	0.006	< .001	< .001	< .001	< .001

Далі проводимо розрахунки для контрольної групи, які показують, що на контрольній групі абсолютно ті ж самі кореляції: Емоційне виснаження, Деперсоналізація та Інтегральний показник вигорання негативно корелюють зі шкалами, пов'язаними з залученістю в роботу, в той час як Редукція особистих досягнень позитивно корелює з цими шкалами (див. табл. 3.1.5).

Таблиця 3.1.5.

**Кореляційні зв'язки шкал методики діагностики професійного вигорання (К. Масlach, К. Джексон) та шкали резильєнтності CD-RISC зі шкалами методики “Утрехтська шкала залученості в роботу В.Шауфелі та Беккер” (контрольна група)**

		Емоційне виснаження	Деперсо- налізація	Редукція особистих досягнень	Інтегральний показник	Стресостійкість
Енергійність	коэф. Спірмена	-0.526 ***	-0.411 *	0.717 ***	-0.568 ***	0.386 *
	p	< .001	0.010	< .001	< .001	0.017
Відданість	коэф. Спірмена	-0.607 ***	-0.562 ***	0.729 ***	-0.661 ***	0.438 **
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	0.006

Заглибленість	коэф. Спірмена	-0.392 *	-0.431 **	0.559 ***	-0.469 **	0.258
	p	0.015	0.007	< .001	0.003	0.118

Після чого зв'язки між шкалами перевірили також на всій вибірці (табл. 3.1.6.) і, як наслідок, на всій вибірці встановлено такі ж самі кореляції. Більшість кореляцій при цьому виявились сильними.

Отримані дані свідчать про те, що розвиток енергійності, відданості та заглибленості у співробітників може допомогти зменшити вигорання та підвищити життєстійкість.

Таблиця 3.1.6.

**Кореляційні зв'язки шкал методики діагностики професійного вигорання (К. Масlach, К. Джексон) та шкали резильєнтності CD-RISC зі шкалами методики “Утрехтська шкала залученості в роботу В.Шауфелі та Беккер” (вся вибірка)**

		Емоційне виснаження	Деперсо- налізація	Редукція особистих досягнень	Інтегральний показник	Стресостійкість
Енергійність	коэф. Спірмена	-0.544 ***	-0.496 ***	0.740 ***	-0.654 ***	0.498 ***
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001
Відданість	коэф. Спірмена	-0.608 ***	-0.580 ***	0.776 ***	-0.711 ***	0.547 ***
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001
Заглибленість	коэф. Спірмена	-0.393 ***	-0.442 ***	0.629 ***	-0.524 ***	0.472 ***
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001

Досліджуючи кореляційні зв'язки шкал методики діагностики професійного вигорання зі шкалами методики визначення типу темпераменту Айзенка (в табл. 3.1.7.) для експериментальної групи, було встановлено:

- Редукція особистих досягнень позитивно корелює зі шкалами Екстраверсія та Нейротизм;
- Деперсоналізація та Інтегральний показник вигорання негативно корелюють як з Екстраверсією, так і з Нейротизмом;

- негативну кореляцію Емоційного виснаження з Нейротизмом, а також можемо припустити, що на більшій вибірці було би проявлено, що Емоційне виснаження негативно корелює з Екстраверсією (коэф. Спірмена = -0.260,  $p = 0.053$ ).

Таким чином, вищий рівень екстраверсії зменшує деперсоналізацію та підвищує особисті досягнення і стресостійкість. Вищий рівень нейротизму зменшує емоційне виснаження та деперсоналізацію, а також підвищує особистісні досягнення та стресостійкість. Тобто загалом і Екстраверсія, і Нейротизм – стосуються зниженого вигорання (емоційного виснаження та деперсоналізації) та підвищення життєстійкості (особистісних досягнень та стресостійкості).

Таблиця 3.1.7.

**Кореляційні зв'язки шкал методики діагностики професійного вигорання (К. Масlach, К. Джексон) та шкали резильєнтності CD-RISC зі шкалами методики визначення типу темпераменту Айзенка (експериментальна група)**

		Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Інтегральний показник	Стресостійкість
Екстраверсія	коэф. Спірмена	-0.260	-0.400 **	0.508 ***	-0.425 **	0.623 ***
	p	0.053	0.002	< .001	0.001	< .001
Нейротизм	коэф. Спірмена	-0.594 ***	-0.614 ***	0.542 ***	-0.662 ***	0.511 ***
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001

На контрольній групі (див. табл. 3.1.8.) було встановлено, що:

- Редукція особистих досягнень позитивно корелює зі шкалами Екстраверсія та Нейротизм;
- Емоційне виснаження, Деперсоналізація та Інтегральний показник вигорання негативно корелюють як з Екстраверсією, так і з Нейротизмом.

Таблиця 3.1.8.

**Кореляційні зв'язки шкал методики діагностики професійного вигорання (К. Масlach, К. Джексон) та шкали резильєнтності CD-RISC зі шкалами методики визначення типу темпераменту Айзенка (контрольна група)**

		Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Інтегральний показник	Стресостійкість
Екстраверсія	коэф. Спірмена	-0.572 ***	-0.344 *	0.643 ***	-0.595 ***	0.648 ***
	p	< .001	0.034	< .001	< .001	< .001
Нейротизм	коэф. Спірмена	-0.751 ***	-0.595 ***	0.646 ***	-0.776 ***	0.557 ***
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001

Ці дані свідчать про те, що розвиток таких рис, як екстраверсія і нейротизм, може допомогти зменшити вигорання і підвищити життєстійкість людей.

Таблиця 3.1.9.

**Кореляційні зв'язки шкал методики діагностики професійного вигорання (К. Масlach, К. Джексон) та шкали резильєнтності CD-RISC зі шкалами методики визначення типу темпераменту Айзенка (вся вибірка)**

		Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Інтегральний показник	Стресостійкість
Екстраверсія	коэф. Спірмена	-0.407 ***	-0.386 ***	0.574 ***	-0.507 ***	0.642 ***
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001
Нейротизм	коэф. Спірмена	-0.655 ***	-0.600 ***	0.585 ***	-0.689 ***	0.551 ***
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001

Зрештою на всій вибірці було отримано ті ж самі кореляції, що і на контрольній групі.

У таблиці 3.1.10. представлено результати одностороннього дисперсійного аналізу (критерій Фішера) порівняння учасників з різним темпераментом за шкалою стресостійкості CD-RISC та "Шкала емоційного реагування" А. Мегребяна і Н. Епштейна.

Таблиця 3.1.10.

**Результати однофакторного дисперсійного аналізу (критерій Фішера) при порівнянні досліджуваних з різним типом темпераменту за шкалою резильєнтності CD-RISC та шкалами методики «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна (експериментальна група)**

	F	df1	df2	p
Стресостійкість	10.8	3	52	< .001
Емоційне виснаження	13.1	3	52	< .001
Деперсоналізація	10.7	3	52	< .001
Редукція особистих досягнень	11.6	3	52	< .001
Інтегральний показник	19.3	3	52	< .001

Отримані результати ANOVA вказують на те, що існують значні відмінності в стресостійкості, емоційному виснаженні, деперсоналізації, особистих досягненнях і загальній життєстійкості серед учасників з різними темпераментами. Це свідчить про те, що темперамент відіграє значну роль у впливі на ці аспекти вигорання та життєстійкості.

Коробкові діаграми на рис.3.1.1. ілюструють показники стресостійкості для різних типів темпераменту (меланхолік, сангвінік, флегматик, холерик) в експериментальній групі.

Тут ми бачимо, що Сангвініки демонструють найвищий середній показник стресостійкості з більш широким діапазоном оцінок. Меланхоліки і Флегматики демонструють нижчу і більш стійку стресостійкість. Холерики мають помірну середню стійкість до стресу з ширшим діапазоном варіабельності.

Ці результати свідчать про те, що тип темпераменту суттєво впливає на стресостійкість, причому сангвініки демонструють найвищу стійкість, а меланхоліки і флегматики - нижчий і більш стабільний рівень стресостійкості.

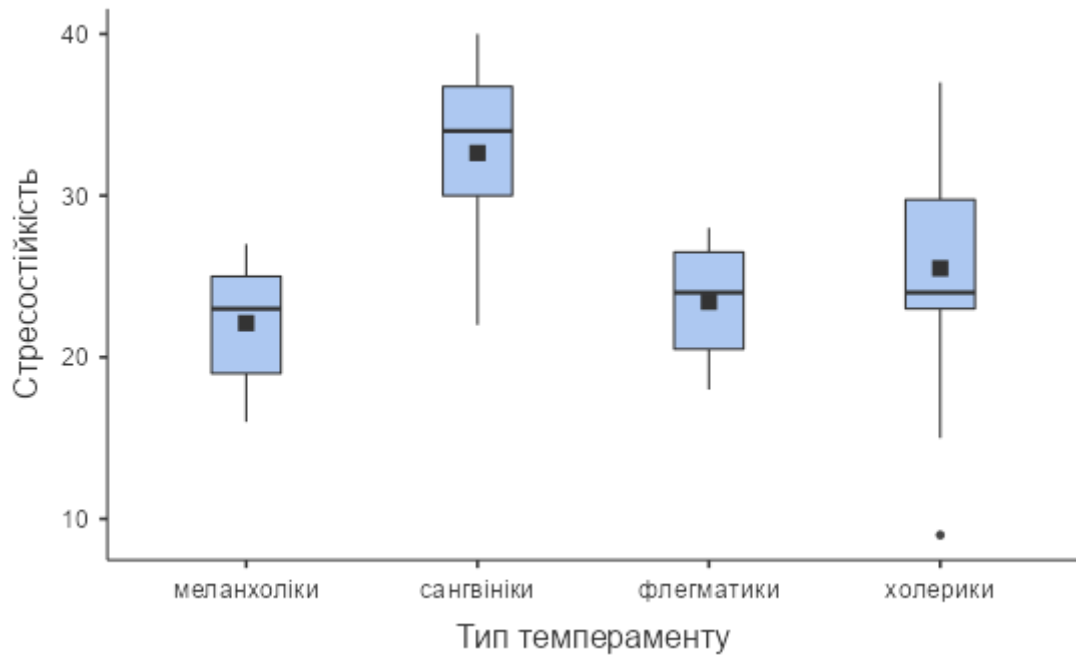


Рис.3.1.1. Коробкові діаграми за шкалою Стресостійкість за типами темпераменту (експериментальна група)

У таблиці 3.1.11. представляємо результати спеціального тесту Тьюкі для експериментальної групи, в якому порівнюються показники стресостійкості між різними типами темпераменту (меланхолік, сангвінік, флегматик, холерик). Тут ми бачимо, що:

- сангвініки мають достовірно вищу стресостійкість порівняно з меланхоліками, флегматиками та холериками;
- меланхоліки та флегматики не демонструють значущої різниці у стресостійкості;
- холерики та флегматики також не мають значущих відмінностей у стресостійкості.

Ці результати свідчать про те, що сангвініки демонструють найвищу стійкість серед типів темпераменту, тоді як меланхоліки, флегматики та холерики мають порівнянний рівень стресостійкості.

Таблиця 3.1.11.

**Результати апостеріорного тесту Тьюкі при порівнянні досліджуваних з різним типом темпераменту за шкалою Стресостійкість (експериментальна група)**

	Значення	меланхоліки	сангвініки	флегматики	холерики
меланхоліки	Різниця середніх	—	-10.5	-1.32	-3.39
	p	—	< .001	0.967	0.462
сангвініки	Різниця середніх		—	9.21	7.14
	p		—	0.002	0.001
флегматики	Різниця середніх			—	-2.07
	p			—	0.843
холерики	Різниця середніх				—
	p				—

Ми також провели порівняння показників емоційного виснаження між різними типами темпераменту (меланхолік, сангвінік, флегматик, холерик) і відобразили отримані результати в таблиці 3.1.12.:

Таблиця 3.1.12.

**Результати апостеріорного тесту Тьюкі при порівнянні досліджуваних з різним типом темпераменту за шкалою Емоційне виснаження (експериментальна група)**

	Значення	меланхоліки	сангвініки	флегматики	холерики
меланхоліки	Різниця середніх	—	45366	10.79	1.17
	p	—	< .001	0.055	0.985
сангвініки	Різниця середніх		—	-4.47	-14.10
	p		—	0.593	< .001
флегматики	Різниця середніх			—	-9.63
	p			—	0.052
холерики	Різниця середніх				—
	p				—

Тут ми бачимо, що:

- Меланхоліки демонструють достовірно вищий рівень емоційного виснаження порівняно з Сангвініками;
- у Сангвініків емоційне виснаження достовірно нижче, ніж у Холериків;



- немає значущої різниці в емоційному виснаженні між Меланхоліками та Флегматиками і Холериками;
- немає суттєвої різниці в емоційному виснаженні між сангвініками та флегматиками;
- різниця в емоційному виснаженні між флегматиками та холериками не є значущою, але близька до порогу значущості.

Ці результати свідчать про те, що меланхоліки та холерики мають тенденцію до вищого рівня емоційного виснаження, тоді як сангвініки демонструють нижчий рівень емоційного виснаження порівняно з цими групами. Флегматики мають рівень емоційного виснаження, який суттєво не відрізняється від інших типів темпераменту.

На рис. 3.1.2. коробкова діаграма ілюструє показники емоційного виснаження для різних типів темпераменту (меланхолік, сангвінік, флегматик, холерик) в експериментальній групі. Бачимо, що:

- Меланхоліки демонструють найвищу медіану емоційного виснаження з меншою варіативністю;
- Сангвініки мають найнижчу медіану емоційного виснаження, з ширшим діапазоном оцінок;
- Флегматики і Холерики демонструють помірно середнє значення емоційного виснаження, причому Холерики демонструють більшу варіативність і дещо меншу кількість відхилень.

Ці результати свідчать про те, що меланхоліки, як правило, відчують вищий рівень емоційного виснаження, тоді як сангвініки, як правило, мають нижчий рівень. Флегматики і холерики знаходяться між ними, причому холерики демонструють більше індивідуальних відмінностей у рівнях емоційного виснаження.

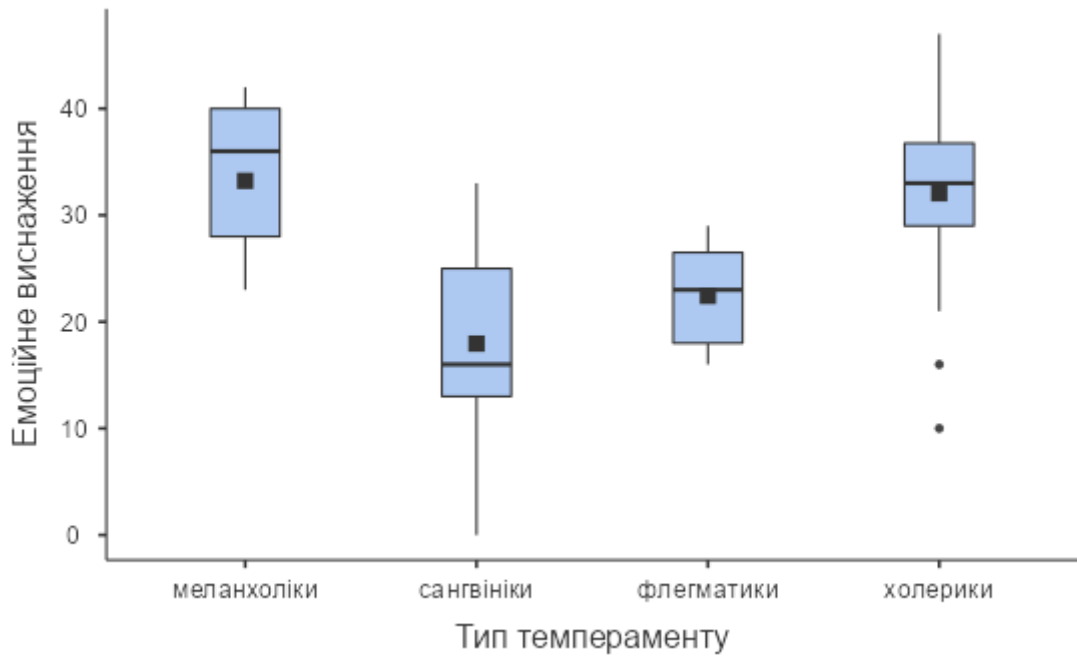


Рис. 3.1.2. Коробкові діаграми за шкалою Емоційне виснаження за типами темпераменту (експериментальна група)

У таблиці 3.1.13. представлено результати тесту Тьюкі, в якому порівнюються показники деперсоналізації між різними типами темпераменту (меланхолік, сангвінік, флегматик, холерик) для експериментальної групи.

Таблиця 3.1.13.

**Результати апостеріорного тесту Тьюкі при порівнянні досліджуваних з різним типом темпераменту за шкалою Деперсоналізація (експериментальна група)**

	Значення	меланхоліки	сангвініки	флегматики	холерики
меланхоліки	Різниця середніх	—	7.94	4.95	2.44
	p	—	< .001	0.081	0.451
сангвініки	Різниця середніх		—	-2.99	-5.49
	p		—	0.328	< .001
флегматики	Різниця середніх			—	-2.51
	p			—	0.505
холерики	Різниця середніх				—
	p				—

Тут бачимо, що:

- Меланхоліки демонструють значно вищий рівень деперсоналізації порівняно з Сангвініками;
- у Сангвініків деперсоналізація нижча, ніж у Холериків;
- немає значущої різниці в деперсоналізації між Меланхоліками та Флегматиками і Холериками, хоча різниця з Флегматиками близька до значущості;
- немає значущої різниці в деперсоналізації між Сангвініками та Флегматиками;
- немає значущої різниці в деперсоналізації між Флегматиками і Холериками.

Ці результати свідчать про те, що меланхоліки і холерики мають тенденцію до більш високого рівня деперсоналізації, тоді як сангвініки демонструють нижчий рівень деперсоналізації. Флегматики мають рівень деперсоналізації, який суттєво не відрізняється від інших типів темпераменту.

Діаграма на рис. 3.1.3. ілюструє показники деперсоналізації для різних типів темпераменту (меланхолік, сангвінік, флегматик, холерик) в експериментальній групі. Як бачимо:

- Меланхоліки демонструють найвищу медіану деперсоналізації, з меншою варіативністю і викидом на вищому кінці;
- Сангвініки мають найнижчу медіану деперсоналізації, з ширшим діапазоном оцінок і нижчими крайніми значеннями;
- Флегматики і Холерики демонструють помірну середню деперсоналізацію, причому холерики демонструють більшу варіативність.

Ці результати свідчать про те, що меланхоліки, як правило, мають вищий рівень деперсоналізації, тоді як сангвініки, як правило, мають нижчий рівень. Флегматики і холерики знаходяться між ними, причому холерики демонструють більше індивідуальних відмінностей у рівнях деперсоналізації.

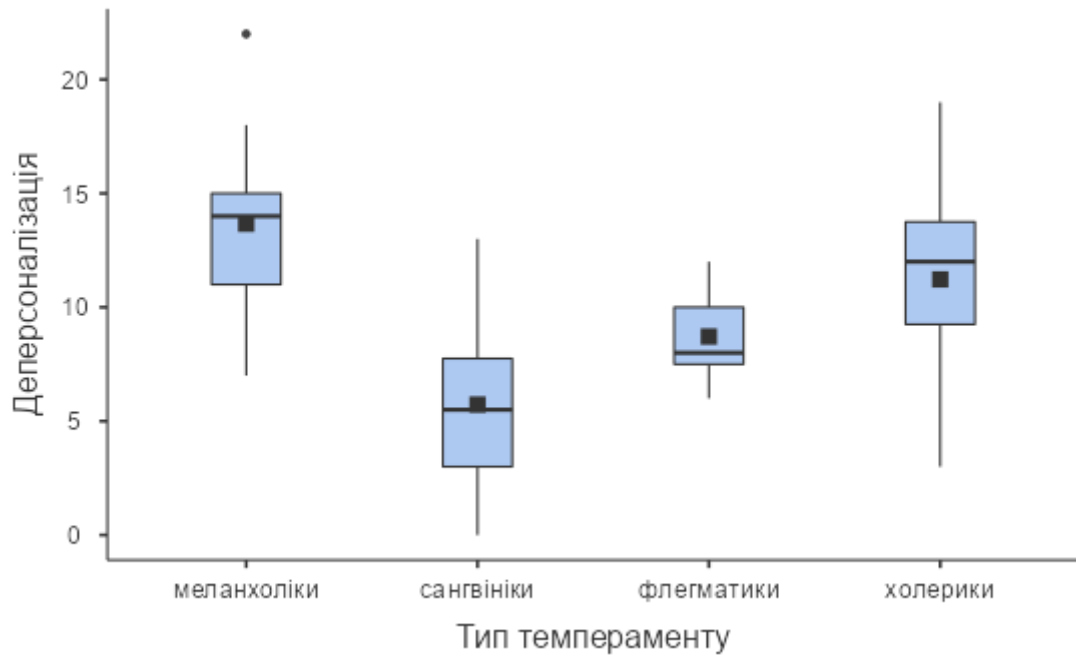


Рис. 3.1.3. Коробкові діаграми за шкалою Деперсоналізація за типами темпераменту (експериментальна група)

В таблиці 3.1.14. показуємо результати тесту Тьюкі, де порівнюються занижені показники професійної успішності між різними типами темпераменту (меланхолік, сангвінік, флегматик, холерик):

Таблиця 3.1.14.

**Результати апостеріорного тесту Тьюкі при порівнянні досліджуваних з різним типом темпераменту за шкалою Редукція професійних досягнень (експериментальна група)**

	Значення	меланхоліки	сангвініки	флегматики	холерики
меланхоліки	Різниця середніх	—	-11.5	-3.97	-2.78
	p	—	< .001	0.543	0.657
сангвініки	Різниця середніх		—	7.55	8.74
	p		—	0.023	< .001
флегматики	Різниця середніх			—	1.19
	p			—	0.969
холерики	Різниця середніх				—
	p				—

Наочно бачимо, що:

- Меланхоліки демонструють вищий показник зниженої професійної успішності порівняно з Сангвініками;
- у Сангвініків достовірно нижчий показник зниженої професійної успішності порівняно з Флегматиками та Холериками;
- немає значущої різниці у зниженні професійної успішності між Меланхоліками та Фегматиками і Холериками;
- немає значущої різниці у зниженні професійної успішності між Флегматиками та Холериками.

Наші результати свідчать про те, що меланхоліки та холерики мають тенденцію до більш високого рівня редукції особистих досягнень, в той час як сангвініки демонструють нижчий рівень. Флегматики мають рівень редукції особистих досягнень, який суттєво не відрізняється від інших типів темпераменту.

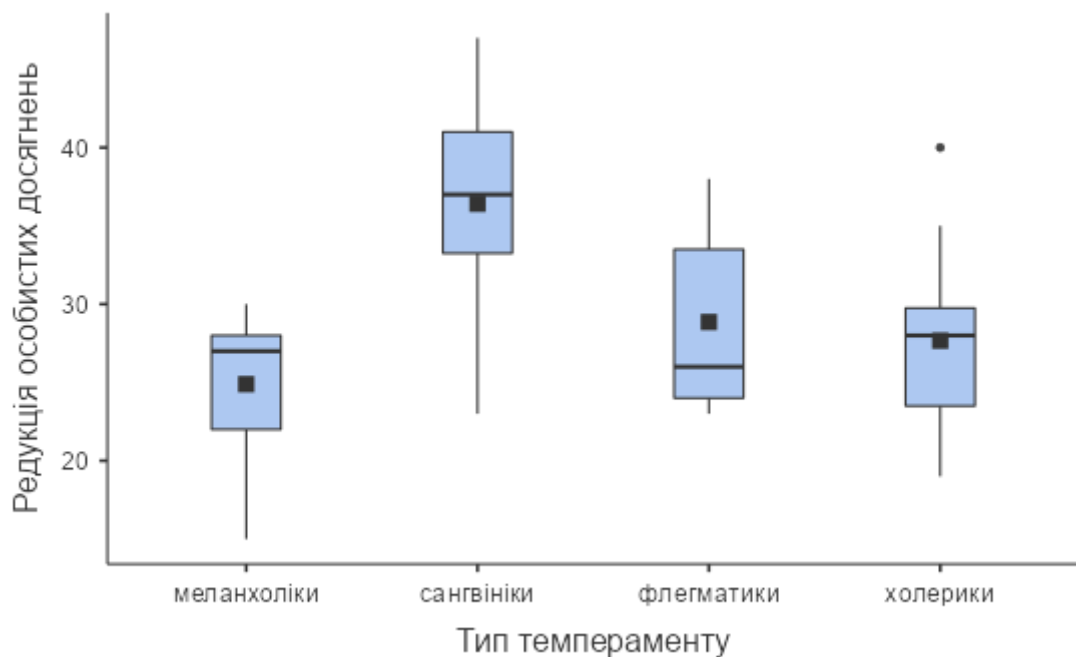


Рис. 3.1.4. Коробкові діаграми за шкалою Редукція професійних досягнень за типами темпераменту (експериментальна група)

Діаграма на рис. 3.1.4. ілюструє зниження балів за професійними досягненнями для різних типів темпераменту (меланхолік, сангвінік, флегматик, холерик) в експериментальній групі, а саме, що:

- Меланхоліки демонструють середній показник зниженої професійної успішності близько 30, з меншою варіативністю;
- Сангвініки мають найнижчу медіану зниження професійної успішності близько 20, з ширшим діапазоном оцінок і вищими крайніми значеннями;
- Флегматики демонструють медіану зниження професійної успішності близько 28, як і Меланхоліки, але з меншою варіативністю.
- Холерики мають середній показник зниження професійної успішності близько 27, з більшою варіативністю і одним викидом на вищому кінці.

Ці результати свідчать про те, що сангвініки мають найнижчий рівень зниження професійної успішності, тоді як меланхоліки, флегматики та холерики демонструють вищий рівень, причому меланхоліки мають найбільш стабільні результати. Флегматики та холерики демонструють більше індивідуальних відмінностей у рівнях зниження професійної успішності.

У таблиці 3.1.15. представлено результати тесту Тьюкі, в якому порівнюється загальний індекс вигорання між різними типами темпераменту (меланхолік, сангвінік, флегматик, холерик).

Таблиця 3.1.15.

**Результати апостеріорного тесту Тьюкі при порівнянні досліджуваних з різним типом темпераменту за шкалою Інтегральний показник професійного вигорання (експериментальна група)**

	Значення	меланхоліки	сангвініки	флегматики	холерики
меланхоліки	Різниця середніх	—	0.256	0.145	0.0442
	p	—	< .001	0.039	0.731
сангвініки	Різниця середніх		—	-0.111	-0.2118
	p		—	0.084	< .001
флегматики	Різниця середніх			—	-0.1012
	p			—	0.146
холерики	Різниця середніх				—
	p				—

Отримані дані демонструють нам наступні заключення:

- Меланхоліки мають достовірно вищий загальний індекс вигорання порівняно з Сангвініками та Флегматиками;
- у Сангвініків достовірно нижчий загальний індекс вигорання порівняно з Холериками;
- між Меланхоліками та Холериками немає значущої різниці в показниках загального індексу вигорання;
- між Сангвініками та Флегматиками немає значущої різниці в показниках загального індексу вигорання, але різниця близька до значущої;
- між Флегматиками та Холериками немає значущої різниці в загальному індексі вигорання.

Наші результати свідчать про те, що меланхоліки, як правило, мають вищий рівень загального вигорання, тоді як сангвініки демонструють нижчий рівень. Флегматики та холерики мають рівні загального вигорання, які суттєво не відрізняються один від одного, при цьому флегматики дещо схожі на меланхоліків, а холерики дещо схожі на сангвініків.

Продемонструємо отримані результати на діаграмі (рис. 3.1.5.):

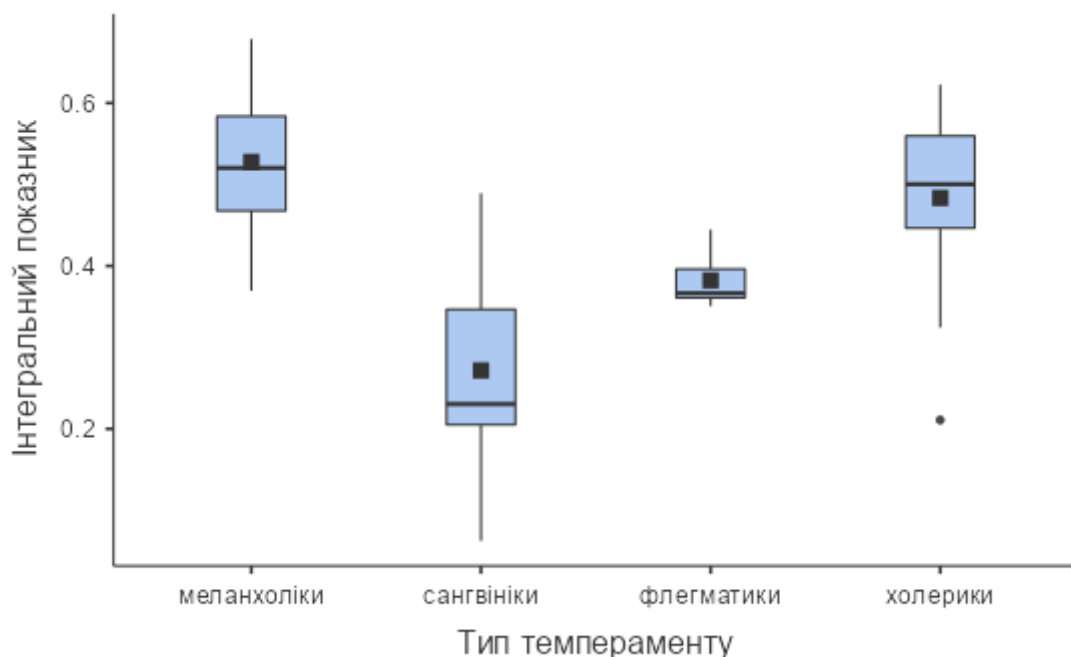


Рис. 3.1.5. Коробкові діаграми за шкалою Інтегральний показник професійного вигорання за типами темпераменту (експериментальна група)

Ми також обчислили коефіцієнти кореляції між шкалами вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація, зниження особистісних досягнень, загальний показник) та шкалами життєстійкості (емпатія та стресостійкість) в експериментальній групі. Досліджуючи взаємозв'язки професійного вигорання з Емпатією та Стресостійкістю, на експериментальній групі не було встановлено кореляційних зв'язків Емпатії з жодною зі шкал професійного вигорання, а Стресостійкість позитивно корелює з Редукцією особистих досягнень та негативно корелює зі шкалами: Емоційне виснаження, Деперсоналізація та з Інтегральним показником професійного вигорання, що видно в таблиці 3.1.16:

Таблиця 3.1.16.

**Кореляційні зв'язки шкал методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, К. Джексон) та шкали резильєнтності CD-RISC зі шкалами методики «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна та шкали резильєнтності CD-RISC (експериментальна група)**

		Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Інтегральний показник	Стресостійкість
Емпатія	коэф. Спірмена	0.221	0.236	-0.131	0.194	-0.084
	p	0.101	0.080	0.337	0.153	0.538
Стресостійкість	коэф. Спірмена	-0.415 **	-0.509 ***	0.710 ***	-0.576 ***	
	p	0.001	< .001	< .001	< .001	

Ці результати свідчать про те, що хоча емпатія не має значного впливу на вигорання або життєстійкість, стресостійкість відіграє вирішальну роль у зменшенні симптомів вигорання та підвищенні почуття особистого досягнення.

На контрольній групі (див. табл. 3.1.17.) вже проявились кореляційні зв'язки Емпатії з професійним вигоранням, а саме позитивні кореляції зі



шкалами Емоційне виснаження та з Інтегральним показником професійного вигорання.

Для стресостійкості на контрольній групі проявились кореляції з усіма шкалами, окрім лише шкали Деперсоналізація (коэф. Спірмена = -0.291,  $p = 0.077$ ), проте припускаємо, що на більшій за обсягом вибірці ця кореляція також проявилась би.

Таблиця 3.1.17.

**Кореляційні зв'язки шкал методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, К. Джексон) та шкали резильєнтності CD-RISC зі шкалами методики «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна та шкали резильєнтності CD-RISC (контрольна група)**

		Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Інтегральний показник	Стресостійкість
Емпатія	коэф. Спірмена	0.386 *	0.286	-0.270	0.344 *	-0.377 *
	p	0.017	0.082	0.101	0.034	0.020
Стресостійкість	коэф. Спірмена	-0.522 ***	-0.291	0.590 ***	-0.527 ***	
	p	< .001	0.077	< .001	< .001	

Як видно в таблиці 3.1.18., зрештою, на всій вибірці проявились кореляційні зв'язки Емпатії з трьома шкалами: Емоційне виснаження, Деперсоналізація та Інтегральний показник професійного вигорання. Для стресостійкості, як і на експериментальній групі, на всій вибірці проявились кореляції з усіма чотирма шкалами.

Таблиця 3.1.18.

**Кореляційні зв'язки шкал методики діагностики професійного вигорання (К. Масlach, К. Джексон) та шкали резильєнтності CD-RISC зі шкалами методики «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна та шкали резильєнтності CD-RISC (вся вибірка)**

		Емоційне виснаженн я	Деперсо - налізація	Редукція особисти х досягнень	Інтегральни й показник	Стресостійкіст ь
Емпатія	коэф. Спірмен а	0.290 **	0.256 *	-0.183	0.252 *	-0.217 *
	p	0.005	0.013	0.077	0.014	0.036
Стресостійкост і	коэф. Спірмен а	-0.476 ***	-0.436 ***	0.663 ***	-0.571 ***	
	p	< .001	< .001	< .001	< .001	

В подальшому за допомогою множинної лінійної регресії ми вирішили дослідити які чинники найбільше впливають на професійне вигорання, обираючи для цього методу аналізу почергово шкали методики професійного вигорання в якості залежної змінної, а в якості незалежних змінних – шкали решти обраних в дослідженні методик.

На експериментальній групі для Інтегрального показника професійного вигорання було отримано рівняння регресії:

Інтегральний показник професійного вигорання = 0.46019 + 0.013 \* Тривожність + 0.00715 \* Агресивність - 0.01454 \* Відданість.

67,9 % дисперсії шкали Інтегральний показник професійного вигорання зумовлено впливом виділених предикторів.

З таблиці 3.1.19. бачимо, що:

- Тривожність та Агресивність суттєво сприяють підвищенню загального індексу вигорання;
- Відданість суттєво сприяє зниженню загального індексу вигорання.

Таблиця 3.1.19.

**Модель множинної лінійної регресії для шкали Інтегральний показник професійного вигорання на експериментальній групі**

Предиктор	Оцінка	Стандартна помилка	t	p	Стандартизована оцінка
Константа	0.46019	0.07027	6.55	< .001	
Тривожність	0.01300	0.00296	4.38	< .001	0.391
Агресивність	0.00715	0.00296	2.41	0.019	0.192
Відданість	-0.01454	0.00226	-6.43	< .001	-0.570

Наші результати свідчать про те, що втручання, спрямовані на зниження тривожності та агресивності, а також на підвищення відданості працівників, можуть ефективно зменшити рівень вигорання в експериментальній групі.

На контрольній групі для Інтегрального показника професійного вигорання було отримано рівняння регресії:

Інтегральний показник професійного вигорання = 1.07383 - 0.01741 \* Відданість + 0.00581 \* Заглибленість - 0.02062 \* Нейротизм - 0.00375 \* Емпатія.

85,2 % дисперсії шкали Інтегральний показник професійного вигорання зумовлено впливом виділених предикторів.

Таблиця 3.1.20.

**Модель множинної лінійної регресії для шкали Інтегральний показник професійного вигорання на контрольній групі**

Предиктор	Оцінка	Стандартна помилка	t	p	Стандартизована оцінка
Константа	1.07383	0.12300	8.73	< .001	
Відданість	-0.01741	0.00244	-7.15	< .001	-0.756
Заглибленість	0.00581	0.00264	2.20	0.035	0.240
Нейротизм	-0.02062	0.00271	-7.62	< .001	-0.680
Емпатія	-0.00375	0.00150	-2.50	0.018	-0.218

Таким чином, з таблиці 3.1.20. бачимо, що:

- Відданість та Емпатія суттєво сприяють зниженню загального індексу вигорання.
- Заглибленість суттєво сприяє підвищенню загального індексу вигорання;
- Нейротизм суттєво сприяє зниженню загального індексу вигорання.

Регресійна модель вказує на те, що підвищення відданості та емпатії при одночасному управлінні поглинанням може бути ключовою стратегією для зниження рівня вигорання.

Ці результати вказують нам на те, що втручання, спрямовані на підвищення відданості та емпатії, а також управління рівнем заглибленості, можуть ефективно зменшити рівень вигорання в контрольній групі. Нейротизм, всупереч поширеним припущенням, здається, зменшує вигорання в цьому контексті, що свідчить про складний взаємозв'язок, який може вимагати подальшого дослідження.

На експериментальній групі для шкали Емоційне виснаження було отримано рівняння регресії:

Емоційне виснаження =  $19.795 + 1.013 * \text{Тривожність} + 0.709 * \text{Агресивність} - 0.583 * \text{Енергійність}$ .

50,1 % дисперсії шкали Емоційне виснаження зумовлено впливом виділених предикторів.

В таблиці Таблица 3.1.21. представлено результати аналізу множинної лінійної регресії, де залежною змінною є емоційне виснаження, а предикторами - тривожність, агресивність та енергійність.

Тут ми можемо стверджувати наступне:

- Тривожність і Агресивність суттєво сприяють підвищенню емоційного виснаження;
- Енергійність суттєво сприяє зменшенню емоційного виснаження.

Регресійна модель вказує на те, що управління тривогою та агресивністю з одночасним підвищенням бадьорості може бути важливою стратегією зниження рівня емоційного виснаження.

Таблиця 3.1.21.

**Модель множинної лінійної регресії для шкали Емоційне виснаження на експериментальній групі**

Предиктор	Оцінка	Стандартна помилка	t	p	Стандартизована оцінка
Константа	19.795	5.506	3.60	< .001	
Тривожність	1.013	0.256	3.96	< .001	0.428
Агресивність	0.709	0.264	2.69	0.010	0.267
Енергійність	-0.583	0.156	-3.74	< .001	-0.404

Ці результати свідчать про те, що втручання, спрямовані на зниження тривожності та агресивності, а також на підвищення енергійності, можуть ефективно пом'якшити емоційне виснаження в експериментальній групі.

На контрольній групі для шкали Емоційне виснаження було отримано рівняння регресії:

Емоційне виснаження = 67.926 - 0.936\* Ригідність - 0.663\* Відданість - 0.412 \* Екстраверсія - 1.565 \* Нейротизм.

82,9 % дисперсії шкали Емоційне виснаження зумовлено впливом виділених предикторів.

У таблиці 3.1.22. представлено результати аналізу множинної лінійної регресії для контрольної групи, де залежною змінною є емоційне виснаження, а предикторами - ригідність, цілеспрямованість, екстраверсія та нейротизм.

З результатів ми бачимо, що ригідність, відданість, екстраверсія та нейротизм значною мірою сприяють зниженню емоційного виснаження.

Ці результати свідчать про те, що втручання, спрямовані на підвищення рівня ригідності, цілеспрямованості, екстраверсії та нейротизму серед людей, можуть ефективно зменшити емоційне виснаження в контрольній групі.

Таблиця 3.1.22.

**Модель множинної лінійної регресії для шкали Емоційне виснаження  
на контрольній групі**

Предиктор	Оцінка	Стандартна помилка	t	p	Стандартизована оцінка
Константа	67.926	5.214	13.03	< .001	
Ригідність	-0.936	0.266	-3.52	0.001	-0.413
Відданість	-0.663	0.118	-5.62	< .001	-0.452
Екстраверсія	-0.412	0.159	-2.59	0.014	-0.223
Нейротизм	-1.565	0.217	-7.20	< .001	-0.810

На експериментальній групі для шкали Деперсоналізація було отримано рівняння регресії:

Деперсоналізація = 9.600 + 0.407 \* Тривожність + 0.290 \* Агресивність - 0.398 \* Відданість.

51,5 % дисперсії шкали Деперсоналізація зумовлено впливом виділених предикторів.

Так в таблиці 3.1.23. бачимо, що:

- Тривожність та Агресивність суттєво сприяють зростанню деперсоналізації;
- Відданість справі значною мірою сприяє зниженню деперсоналізації;

Ці результати свідчать про те, що втручання, спрямовані на зниження тривожності та агресивності, а також на підвищення відданості справі, можуть ефективно знизити рівень деперсоналізації в експериментальній групі.

Таблиця 3.1.23.

**Модель множинної лінійної регресії для шкали Деперсоналізація  
на експериментальній групі**

Предиктор	Оцінка	Стандартна помилка	t	p	Стандартизована оцінка
Константа	9.600	2.9044	3.31	0.002	
Тривожність	0.407	0.1225	3.32	0.002	0.364
Агресивність	0.290	0.1223	2.37	0.021	0.232
Відданість	-0.398	0.0935	-4.26	< .001	-0.464

На контрольній групі для шкали Деперсоналізація було отримано рівняння регресії:

$$\text{Деперсоналізація} = 20.851 - 0.366 * \text{Відданість} - 0.441 * \text{Нейротизм}.$$

56,1 % дисперсії шкали Деперсоналізація зумовлено впливом виділених предикторів.

У таблиці 3.1.24. представлено результати аналізу множинної лінійної регресії, де залежною змінною є деперсоналізація, а предикторами - відданість та нейротизм. Можемо робити висновки, про те, що Відданість і Нейротизм значною мірою сприяють зниженню Деперсоналізації. Регресійна модель вказує на те, що виховання відданості та розуміння ролі нейротизму можуть бути важливими елементами, які сприяють зниженню рівня деперсоналізації.

Ці результати свідчать про те, що втручання, спрямовані на підвищення відданості справі та усвідомлення впливу нейротизму, можуть ефективно знизити рівень деперсоналізації в контрольній групі. Зокрема, створення робочого середовища, яке заохочує відданість справі та підтримує працівників в управлінні нейротичними тенденціями, може призвести до зниження рівня деперсоналізації, тим самим покращуючи загальне благополуччя працівників.

Таблиця 3.1.24.

**Модель множинної лінійної регресії для шкали Деперсоналізація на контрольній групі**

Предиктор	Оцінка	Стандартна помилка	t	p	Стандартизована оцінка
Константа	20.851	1.9824	10.52	< .001	
Відданість	-0.366	0.0892	-4.11	< .001	-0.484
Нейротизм	-0.441	0.1174	-3.75	< .001	-0.442

На експериментальній групі для шкали Редукція особистих досягнень було отримано рівняння регресії:

$$\text{Редукція особистих досягнень} = 6.347 + 0.680 * \text{Відданість} + 0.432 * \text{Стресостійкість}.$$

70,4 % дисперсії шкали Редукція особистих досягнень зумовлено впливом виділених предикторів.

У таблиці 3.1.25. представлено результати аналізу множинної лінійної регресії, де залежною змінною є зниження особистісних досягнень, а предикторами - відданість справі та стресостійкість. Результати демонструють, що Цілеспрямованість і Стресостійкість значною мірою сприяють зменшенню відчуття редукції особистих досягнень. Ці результати свідчать про те, що втручання, спрямовані на підвищення відданості та стресостійкості, можуть ефективно підвищити відчуття особистих досягнень у працівників експериментальної групи. Це, в свою чергу, може призвести до підвищення загальної задоволеності роботою та продуктивності.

Таблиця 3.1.25.

**Модель множинної лінійної регресії для шкали Редукція особистих досягнень на експериментальній групі**

Предиктор	Оцінка	Стандартна помилка	t	p	Стандартизована оцінка
Константа	6.347	2.3231	2.73	0.009	
Відданість	0.680	0.1170	5.81	< .001	0.533
Стресостійкість	0.432	0.0972	4.44	< .001	0.408

На контрольній групі для шкали Редукція особистих досягнень було отримано рівняння регресії:

Редукція особистих досягнень = 20.851 - 0.366 \* Відданість - 0.441\*  
Нейротизм.

56,1 % дисперсії шкали Редукція особистих досягнень зумовлено впливом виділених предикторів.

У таблиці 3.1.26. представлено результати множинного лінійного регресійного аналізу, де залежною змінною є зниження особистісних досягнень, а предикторами - цілеспрямованість і нейротизм. Тут бачимо, що Відданість та Нейротизм суттєво впливають на зменшення відчуття редукції особистих досягнень.



Таблиця 3.1.26.

**Модель множинної лінійної регресії для шкали Редукція особистих досягнень на контрольній групі**

Предиктор	Оцінка	Стандартна помилка	t	p	Стандартизована оцінка
Константа	20.851	1.9824	10.52	< .001	
Відданість	-0.366	0.0892	-4.11	< .001	-0.484
Нейротизм	-0.441	0.1174	-3.75	< .001	-0.442

Регресійна модель вказує на те, що розвиток відданості та управління нейротизмом серед працівників можуть бути ключовими стратегіями для підвищення їхнього відчуття особистої успішності.

Ці результати свідчать про те, що втручання, спрямовані на підвищення відданості та ефективне управління нейротичними тенденціями, можуть підвищити відчуття особистих досягнень у працівників контрольної групи. Такий підхід може призвести до підвищення загальної задоволеності роботою та продуктивності.

Далі в таблиці 3.1.27. за допомогою факторного аналізу ми вирішили дослідити як пов'язані між собою шкали обраних нами методик, виділивши латентні фактори. Як на експериментальній, так і на контрольній групі було утворено три фактори. На експериментальній групі до першого фактору увійшли шкали: Емоційне виснаження, Деперсоналізація, Тривожність, Фрустрацію, Ригідність, Нейротизм, Емпатія. До другого фактору увійшли: Редукція особистих досягнень, Стресостійкість, Енергійність, Відданість, Заглибленість. При цьому до третього фактору ми віднесимо: Стресостійкість, Агресивність, Ригідність та Екстраверсію.

Фактор 1 можна інтерпретувати як «Емоційне та психологічне напруження», тобто такий, що пов'язаний з емоційним та психологічним дистресом і характеризується високим рівнем емоційного виснаження, деперсоналізації, тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності, де нейротизм має негативне навантаження. Він підкреслює елементи емоційного та психологічного напруження, які відчувають працівники.

Фактор 2 тісно пов'язаний з позитивними рисами залученості та життєстійкості, включаючи високу енергійність, цілеспрямованість та поглинання, а також стресостійкість та екстраверсію. Тому цей фактор можна визначити як «Залученість та життєстійкість». Фактор 2 підкреслює важливість позитивної залученості та життєстійкості для зниження рівня вигорання.

Фактор 3 має значне навантаження на стресостійкість та емпатію, що свідчить про зосередженість на міжособистісних стосунках та емоційній підтримці. Цей фактор можна інтерпретувати як такий, що представляє «Підтримку та емпатію» і підкреслює роль рис підтримки та емпатії у формуванні здорового робочого середовища.

Таблиця 3.1.27.

**Факторні навантаження при проведенні експлораторного факторного аналізу на шкалах обраних методик (експериментальна група)**

	Фактор 1	Фактор 2	Фактор 3	Унікальність
Емоційне виснаження	0.679			0.363
Деперсоналізація	0.646			0.349
Редукція особистих досягнень		0.611		0.285
Стресостійкість		0.363	0.423	0.332
Тривожність	0.915			0.207
Фрустрація	0.687			0.299
Агресивність			0.392	0.842
Ригідність	0.579		-0.362	0.414
Енергійність		0.952		0.107
Відданість		0.837		0.150
Заглибленість		0.929		0.203
Екстраверсія			0.640	0.356
Нейротизм	-0.786			0.309
Емпатія	0.325			0.877

Фактор 1 має найбільші за рангом вагу та інформативність (% поясненої дисперсії = 28.18), Фактор 2 – другі (% поясненої дисперсії = 26.19), Фактор 3 - треті (% поясненої дисперсії = 9.26).

Описані фактори забезпечують комплексне розуміння ключових вимірів, що лежать в основі емоційного вигорання та життєстійкості серед працівників невиробничої сфери, пропонуючи цінну інформацію для цілеспрямованих втручань та стратегій підтримки.

У таблиці 3.1.28. представлено дисперсію за результатами факторного аналізу, проведеного за обраними шкалами для експериментальної групи. Таблиця включає суму квадратів (SS) навантажень, відсоток поясненої дисперсії для кожного фактора та кумулятивний відсоток поясненої дисперсії.

Таблиця 3.1.28.

**Повна пояснена дисперсія при проведенні експлораторного факторного аналізу  
(експериментальна група)**

Фактор	SS навантаження	% поясненої дисперсії	Кумулятивний %
1	3.95	28.18	28.2
2	3.67	26.19	54.4
3	1.30	9.26	63.6

Фактор 1 пояснює 28,18% загальної дисперсії даних, що становить найбільший внесок у дисперсію. Цей фактор, визначений як «Емоційне та психологічне напруження», охоплює значну частину мінливості, пов'язаної з емоційним виснаженням, деперсоналізацією, тривогою, фрустрацією, агресивністю, ригідністю та нейротизмом.

Фактор 2 пояснює 26,19% загальної дисперсії, роблячи майже такий самий внесок, як і фактор 1. Цей фактор, визначений як «Залученість і стійкість», включає змінні, пов'язані з позитивною залученістю, стресостійкістю, енергійністю, відданістю та заглибленістю.

Фактор 3 має 9,26% загальної дисперсії. Цей фактор, визначений як «Підтримка та емпатія», включає змінні, пов'язані зі стресостійкістю та емпатією, підкреслюючи риси міжособистісної та емоційної підтримки.

Разом ці три фактори пояснюють 63,6% загальної дисперсії даних, забезпечуючи комплексне розуміння ключових впливів, що лежать в основі

емоційного вигорання та життєстійкості серед працівників невиробничої сфери.

Таблиця 3.1.29.

**Факторні навантаження при проведенні експлораторного факторного аналізу на шкалах обраних методик (контрольна група)**

	Фактор 1	Фактор 2	Фактор 3	Унікальність
Емоційне виснаження	0.499	-0.512		0.2565
Деперсоналізація	0.337	-0.539		0.3802
Редукція особистих досягнень	-0.425	0.615		0.1819
Стресостійкість	-0.638		0.411	0.3747
Тривожність	0.848			0.2099
Фрустрація	0.917			0.1992
Агресивність			0.734	0.4223
Ригідність	0.743			0.4452
Енергійність		0.909		0.1813
Відданість		0.961		0.1300
Заглибленість		0.879		0.3097
Екстраверсія	-0.408		0.539	0.4087
Нейротизм	-0.938			0.0888
Емпатія	0.605		0.343	0.5664

У таблиці 3.1.30. представлено пояснену дисперсію за результатами факторного аналізу, проведеного за обраними шкалами для контрольної групи. Таблиця включає суму квадратів (SS) навантажень, відсоток поясненої дисперсії для кожного фактора та кумулятивний відсоток поясненої дисперсії.

Фактор 1 пояснює 34,25% загальної дисперсії даних, що становить найбільший внесок у дисперсію. Цей фактор, ймовірно, охоплює значну частину варіативності, пов'язаної з ключовими психологічними та емоційними рисами, що потенційно включає емоційне та психологічне напруження, як це спостерігається в експериментальній групі.

Фактор 2 пояснює 27,22% загальної дисперсії, що є майже таким самим внеском, як і фактор 1. Цей фактор може включати риси, пов'язані із

залученістю та стійкістю, подібні до тих, що були виявлені в експериментальній групі.

Фактор 3 пояснює 8,85% загальної дисперсії. Цей фактор може охоплювати риси, пов'язані з підтримкою та емпатією, подібно до третього фактора в експериментальній групі.

Разом ці три фактори пояснюють 70,3% загальної дисперсії даних, забезпечуючи комплексне розуміння ключових моментів, що лежать в основі емоційного вигорання та життєстійкості серед працівників невиробничої сфери в контрольній групі.

У таблиці 3.1.30. представляємо пояснену дисперсію за результатами факторного аналізу, проведеного за обраними шкалами для контрольної групи.

Фактор 1 пояснює 34,25% загальної дисперсії даних, що становить найбільший внесок у дисперсію. Цей фактор, ймовірно, охоплює значну частину варіативності, пов'язаної з ключовими психологічними та емоційними рисами, що потенційно включає емоційне та психологічне напруження, як це спостерігається в експериментальній групі.

Фактор 2 пояснює 27,22% загальної дисперсії, що є майже таким самим внеском, як і фактор 1. Цей фактор може включати риси, пов'язані із залученістю та стійкістю, подібні до тих, що були виявлені в експериментальній групі.

Фактор 3 пояснює 8,85% загальної дисперсії. Цей фактор може охоплювати риси, пов'язані з підтримкою та емпатією, подібно до третього фактора в експериментальній групі.

Разом ці три фактори пояснюють 70,3% загальної дисперсії даних, забезпечуючи комплексне розуміння ключових вимірів, що лежать в основі емоційного вигорання та життєстійкості серед працівників невиробничої сфери в контрольній групі.

Таблиця 3.1.30.

**Повна пояснена дисперсія при проведенні експлораторного факторного аналізу  
(контрольна група)**

Фактор	SS навантаження	% поясненої дисперсії	Кумулятивний %
1	4.79	34.25	34.2
2	3.81	27.22	61.5
3	1.24	8.85	70.3

Досліджуючи взаємозв'язки стресостійкості та емоційного вигорання з соціально-демографічними даними, отриманими з анкетних даних, в першу чергу ми дослідили зв'язок з віком досліджуваних.

За допомогою кореляційного аналізу було встановлено:

- Вік позитивно корелює зі шкалою Стресостійкості.
- Серед взаємозв'язків зі шкалами методики діагностики професійного вигорання вік негативно корелює зі шкалами Емоційне виснаження, Деперсоналізація та з інтегральним показником емоційного вигорання, а також позитивно корелює зі шкалою Редукція особистих досягнень.

Порівнюючи чоловіків та жінок не було встановлено відмінностей ані за стресостійкістю, ані за вигоранням.

У таблиці 3.1.31. представляємо коефіцієнти кореляції Спірмена між віком та різними шкалами життестійкості (CD-RISC) і професійного вигорання у повній вибірці.

Таким чином, в категорії «Вік і стресостійкість» бачимо, що старші люди демонструють вищу стресостійкість, що свідчить про кращу стійкість до стресу.

В категорії «Вік та емоційне виснаження»: люди похилого віку відчувають менше емоційного виснаження, що свідчить про кращу емоційну регуляцію та механізми подолання стресу.

З точки зору «Віку і деперсоналізації» люди похилого віку демонструють нижчий рівень деперсоналізації, що свідчить про кращу особисту залученість та меншу відстороненість від роботи.

«Вік і зниження особистого досягнення»: люди старшого віку відчують вищий рівень особистої успішності, що свідчить про вищу самоефективність та професійну реалізацію.

«Вік і загальне вигорання»: старші люди мають нижчий рівень загального вигорання, що свідчить про краще загальне психічне здоров'я та задоволеність роботою.

Таблиця 3.1.31.

**Кореляційні зв'язки віку зі шкалою резильєнтності CD-RISC та шкалами методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, К. Джексон) (вся вибірка)**

		Вік
Стресостійкості	коэф. Спірмена	0.285 **
	p	0.005
Емоційне виснаження	коэф. Спірмена	-0.333 **
	p	0.001
Деперсоналізація	коэф. Спірмена	-0.283 **
	p	0.006
Редукція особистих досягнень	коэф. Спірмена	0.447 ***
	p	< .001
Інтегральний показник	коэф. Спірмена	-0.382 ***
	p	< .001

Ці висновки підкреслюють значну роль віку у впливі на життєстійкість і рівень вигорання серед працівників невиробничої сфери. Старші працівники, як правило, більш життєстійкі і мають нижчий рівень вигорання, що свідчить про те, що такі вікові фактори, як досвід і зрілість, можуть сприяти кращим механізмам подолання труднощів і професійному благополуччю.

При порівнянні груп досліджуваних, утворених в залежності від сімейного статусу, не було встановлено відмінності за стресостійкістю, а поміж шкал методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, К. Джексон) було встановлено відмінність за шкалою Редукція особистих досягнень ( $t(92) = 2.907, p = 0.005$ ) та за Інтегральним показником вигорання ( $t(92) = -2.059, p = 0.042$ ).

Можемо припустити також про відмінність за шкалою Емоційне виснаження ( $t(92) = -1.969$ ,  $p = 0.052$ ).

Таблиця 3.1.32.

**Тест для незалежних вибірок при порівнянні чоловіків та жінок за шкалою резильєнтності CD-RISC та шкалами методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, К. Джексон) (вся вибірка)**

Шкала	Критерій	Статистика	Ступені свободи	p	Різниця середніх	Стандартна помилка різниці середніх	Величина ефекту
Стресостійкості	U критерій Манна-Уїтні	956		0.777	-0.99999		0.0363
Емоційне виснаження	t-критерій Стьюдента	0.8291	92.0	0.409	1.8881	2.2772	0.1805
Деперсоналізація	t-критерій Стьюдента	0.5226	92.0	0.602	0.5827	1.1149	0.1138
Редукція особистих досягнень	t-критерій Стьюдента	0.7516	92.0	0.454	1.2550	1.6697	0.1636
Інтегральний показник	t-критерій Стьюдента	0.3214	92.0	0.749	0.0108	0.0336	0.0700

У таблиці 3.1.32. представлено результати незалежних вибірок, які порівнюють чоловіків і жінок за шкалою життєстійкості (CD-RISC) та різними шкалами вигорання.

Бачимо, що не існує значущих відмінностей між чоловіками та жінками за показниками стресостійкості, емоційного виснаження, деперсоналізації, зниження особистісних досягнень та загального індексу вигорання. Невелика числова різниця за всіма шкалами свідчить про мінімальні практичні відмінності між чоловіками та жінками за цими показниками.

Ці результати демонструють нам, що стать не має суттєвого впливу на стресостійкість або рівень вигорання серед працівників невиробничої сфери. Отже, втручання, спрямовані на зниження рівня вигорання та підвищення життєстійкості, повинні бути гендерно нейтральними, зосереджуючись на спільних факторах, що впливають на всіх працівників.



Таблиця 3.1.33.

**Тест для незалежних вибірок при порівнянні тих, хто знаходиться в шлюбі та тих, хто не знаходиться в шлюбі, за шкалою резильєнтності CD-RISC та шкалами методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, К. Джексон) (вся вибірка)**

Шкала	Критерій	Статистика	Ступені свободи	p	Різниця середніх	Стандартна помилка різниці середніх	Величина ефекту
Стресостійкості	U критерій Манна-Уїтні	958		0.309	1.0000		0.1227
Емоційне виснаження	t-критерій Стьюдента	-1.969	92.0	0.052	-4.2015	2.1340	-0.408
Деперсоналізація	t-критерій Стьюдента	-0.517	92.0	0.606	-0.5495	1.0626	-0.107
Редукція особистих досягнень	t-критерій Стьюдента	2.907	92.0	0.005	4.4405	1.5277	0.603
Інтегральний показник	t-критерій Стьюдента	-2.059	92.0	0.042	-0.0645	0.0313	-0.427

У таблиці 3.1.33. представлено результати тестів незалежних вибірок, що порівнюють осіб, які перебувають у шлюбі, з тими, хто не перебуває у шлюбі, за шкалою життєстійкості (CD-RISC) та різними шкалами вигорання. Зокрема, бачимо такі результати проведених обчислень:

- Стресостійкість: немає суттєвої різниці між одруженими та неодруженими людьми.
- Емоційне виснаження: незначна різниця, причому у неодружених людей рівень виснаження дещо вищий.
- Деперсоналізація: немає значущої різниці між одруженими та неодруженими особами.
- Редукція особистих досягнень: значна різниця, причому одружені люди демонструють вищий рівень особистісних досягнень.
- Загальний індекс вигорання: значуща різниця, а саме неодружені особи демонструють вищий рівень загального вигорання.

Ці результати свідчать про те, що сімейний стан впливає на певні аспекти вигорання та життєстійкості. Зокрема, одружені люди, як правило,

мають вищий рівень особистих досягнень і нижчий рівень загального вигорання порівняно з неодруженими. Це свідчить про те, що подружня підтримка може відігравати певну роль у зменшенні вигорання та підвищенні життєстійкості серед працівників невиробничої сфери.

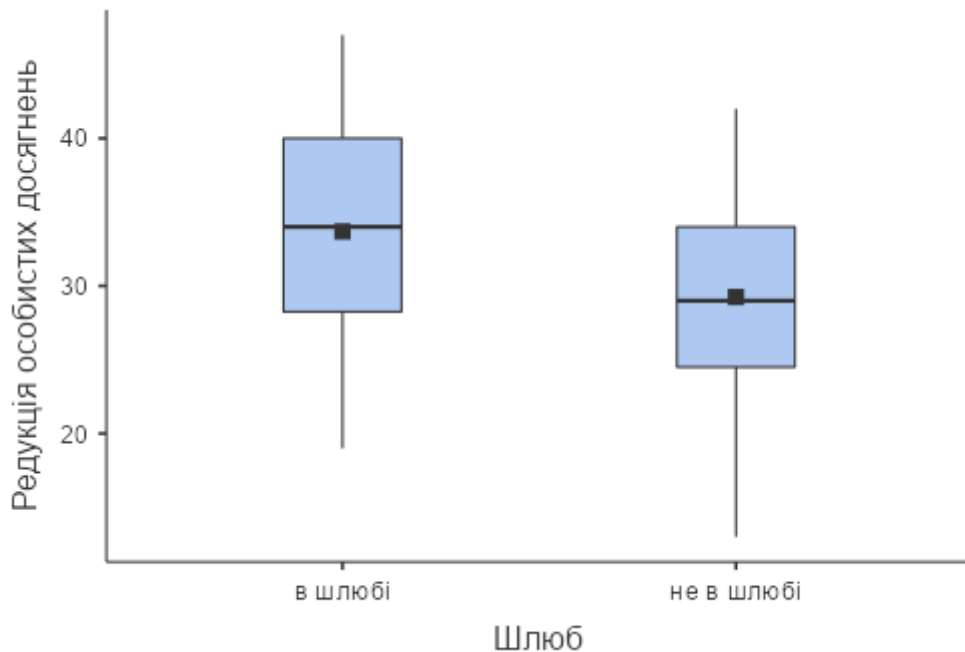


Рис. 3.1.5. Коробкові діаграми за шкалою Редукція особистих досягнень в групі тих, хто знаходиться в шлюбі та хто не знаходиться в шлюбі

Як бачимо з коробкових діаграм (див. рис. 3.1.5), досліджувані, які знаходяться в шлюбі, мають вищий рівень за шкалою Редукція особистих досягнень ніж ті, які не знаходяться в шлюбі.

Досліджувані, які знаходяться в шлюбі, мають нижчий рівень за Інтегральним показником емоційного вигорання, ніж ті, які не знаходяться в шлюбі (див. рис. 3.1.6).

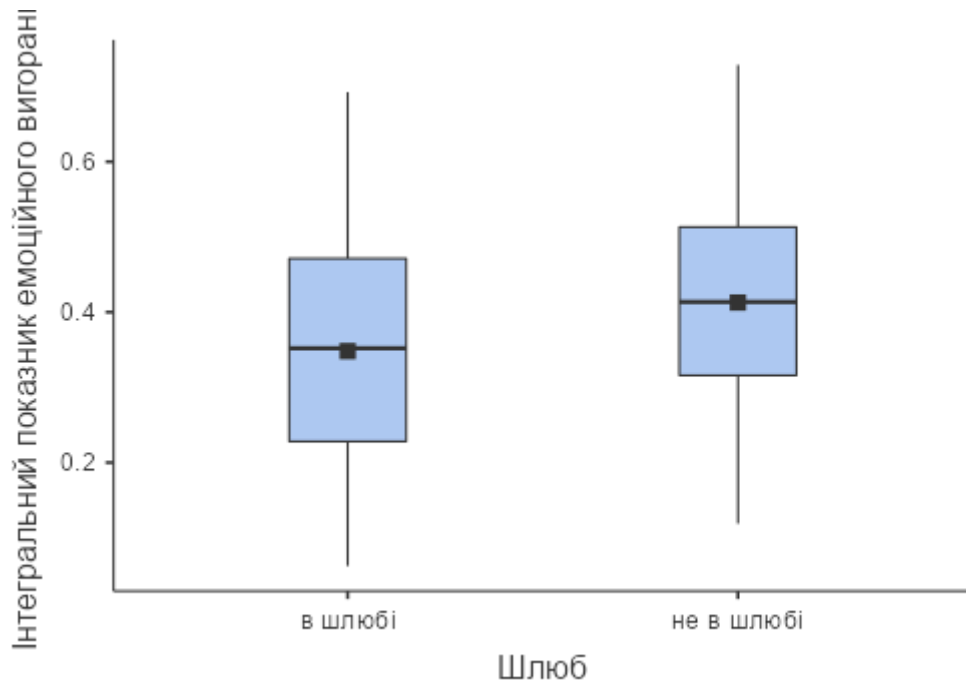


Рис. 3.1.6. Коробкові діаграми за Інтегральним показником емоційного вигорання в групі тих, хто знаходиться в шлюбі та хто не знаходиться в шлюбі

Якби було встановлено достовірну відмінність за шкалою Емоційне виснаження, можна було б також стверджувати, що досліджувані, які знаходяться в шлюбі, мають нижчий рівень Емоційного виснаження ніж досліджувані, які не знаходяться в шлюбі (див. рис. 3.1.7).

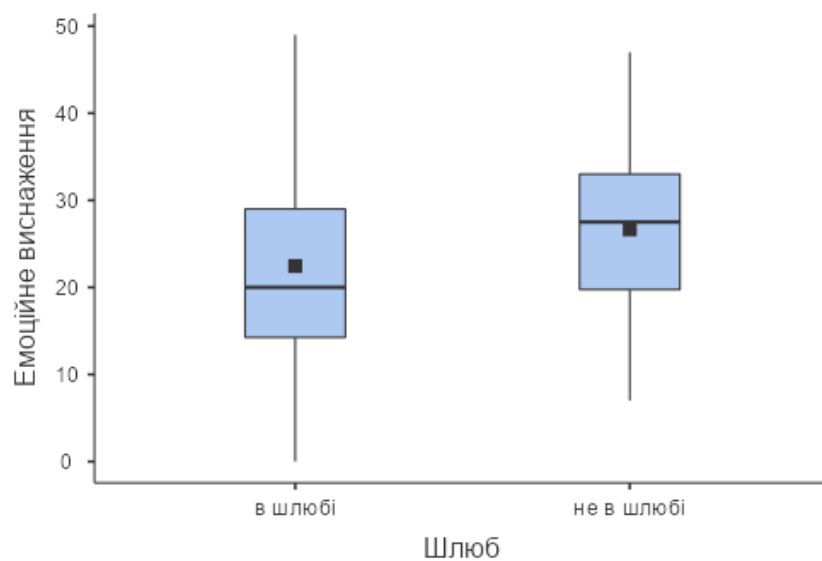


Рис. 3.1.7. Коробкові діаграми за шкалою Емоційне виснаження в групі тих, хто знаходиться в шлюбі та хто не знаходиться в шлюбі

При порівнянні досліджуваних, які мають дітей, з тими, які не мають, було встановлено достовірні відмінності за кожною зі шкал професійного вигорання, а також за стресостійкістю.

Таблиця 3.1.34.

**Тест для незалежних вибірок при порівнянні тих, хто мають дітей та хто не мають за шкалою резильєнтності CD-RISC та шкалами методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, К. Джексон) (вся вибірка)**

Шкала	Критерій	Статистика	Ступені свободи	p	Різниця середніх	Стандартна помилка різниці середніх	Величина ефекту (d Коена)
Стресостійкості	t-критерій Стьюдента	3.12	92.0	0.002	4.547	1.4585	0.644
Емоційне виснаження	t-критерій Стьюдента	-3.27	92.0	0.002	-6.715	-494870	-0.676
Деперсоналізація	U критерій Манна-Уїтні	682		0.002	-3.000		0.380
Редукція особистих досягнень	t-критерій Стьюдента	6.10	92.0	< .001	8.191	1.3418	1.262
Інтегральний показник	t-критерій Стьюдента	-4.44	92.0	< .001	-0.129	0.0290	-0.917

З таблиці 3.1.34 можемо зробити такі висновки щодо досліджуваних параметрів:

- Стресостійкість: люди з дітьми мають вищу стресостійкість порівняно з тими, хто не має дітей.
- Емоційне виснаження: люди, які не мають дітей, мають вищий рівень емоційного виснаження.
- Деперсоналізація: люди без дітей демонструють вищий рівень деперсоналізації.
- Редукція особистих досягнень: люди, які мають дітей, мають вищий рівень особистісних досягнень.

- Загальний індекс вигорання: люди, які не мають дітей, демонструють вищий рівень загального вигорання.

Ці результати свідчать про те, що наявність дітей суттєво впливає на життєстійкість та рівень вигорання серед працівників невиробничої сфери. Люди з дітьми, як правило, більш життєстійкі і мають нижчий рівень вигорання, що вказує на те, що наявність дітей і пов'язані з ними обов'язки можуть сприяти кращим механізмам подолання труднощів і особистісній самореалізації. Це підкреслює важливість врахування сімейної динаміки в стратегіях, спрямованих на зменшення вигорання та підвищення життєстійкості на робочому місці.

Таблиця 3.1.35.

**Описові статистики для тих, хто мають дітей та хто не має дітей за шкалою резильєнтності CD-RISC та шкалами методики діагностики професійного вигорання (К. Маслач, К. Джексон) (вся вибірка)**

Діти	Середнє		Середнє квадратичне відхилення	
	мають дітей	не мають дітей	мають дітей	не мають дітей
Стресостійкість	30.2	25.7	6.98	7.12
Емоційне виснаження	21.2	27.9	9.61	10.2
Деперсоналізація	7.18	10.5	4.86	4.84
Редукція особистих досягнень	35.6	27.4	6.64	6.36
Інтегральний показник	0.315	0.444	0.137	0.143

На аналізі загальної вибірки ми так само бачимо, що:

- Стресостійкість: вища в осіб з дітьми.
- Емоційне виснаження: вище у людей без дітей.
- Деперсоналізація: вища у людей без дітей.
- Редукція особистих досягнень: вище у людей з дітьми.
- Загальний індекс вигорання: вищий у людей без дітей.

Рис. 3.1.8. Середні за шкалою резильєнтності CD-RISC та субшкалами методики діагностики професійного вигорання

На діаграмі (рис. 3.1.9.) показуємо розподіл рівнів стресостійкості для осіб, які мають дітей, і для тих, хто їх не має.

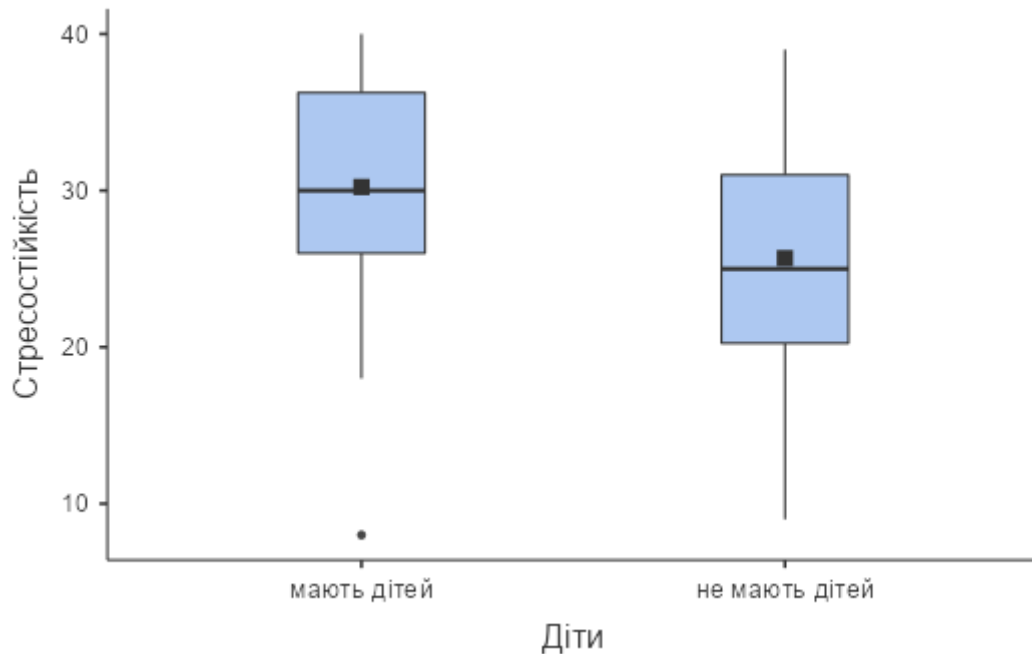


Рис. 3.1.9. Коробкові діаграми за шкалою Стресостійкості в групах тих, хто мають дітей та хто не мають

На рис. 3.1.10. наочно бачимо, що професійне вигорання має вищий середній бал і ширший діапазон у людей без дітей. Відповідно у осіб з дітьми Нижчий середній бал і вужчий діапазон, що свідчить про меншу варіативність рівнів вигорання.

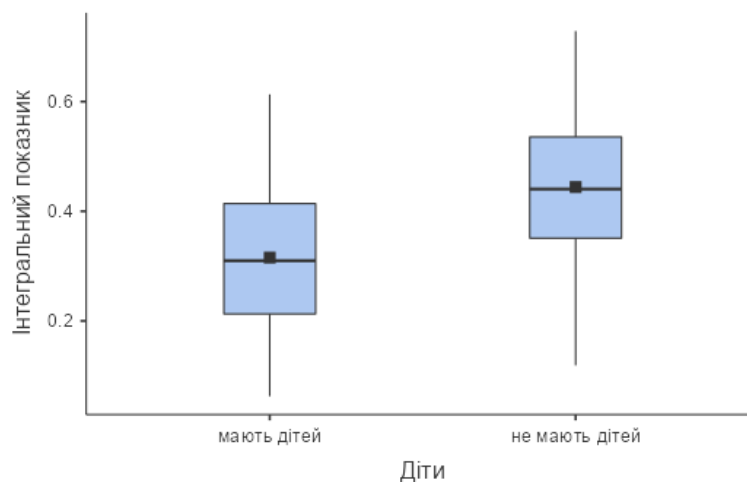
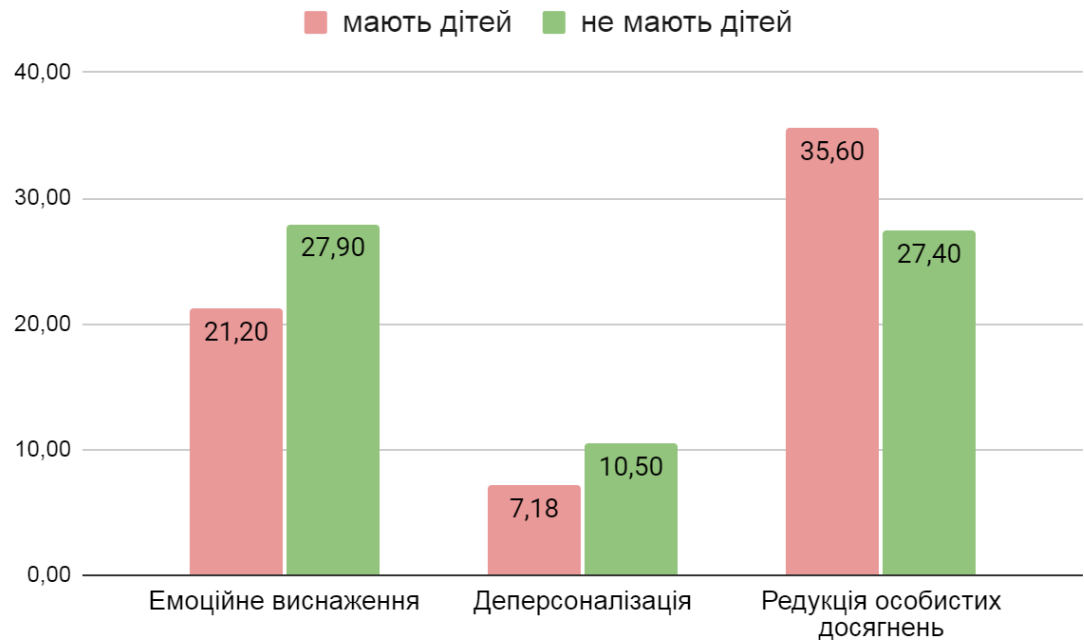


Рис. 3.1.10. Коробкові діаграми за Інтегральним показником професійного вигорання в групах тих, хто мають дітей та хто не мають



Ці описові статистичні дані підтверджують попередні висновки про те, що наявність дітей пов'язана з вищою життєстійкістю та нижчим рівнем вигорання серед працівників невиробничої сфери. Люди з дітьми, як правило, краще справляються зі стресом, відчувають себе більш реалізованими і відчувають менше емоційного виснаження та деперсоналізації (див. рис. 3.1.8). Це підкреслює роль сімейної підтримки у підвищенні життєстійкості та зменшенні вигорання.

### **3.2. Практичні рекомендації для профілактики емоційного вигорання і підтримки життєстійкості невиробничих працівників**

Результати нашого емпіричного дослідження є основою для практичних рекомендацій, спрямованих на профілактику емоційного вигорання та підвищення життєстійкості серед працівників невиробничої сфери. Ці рекомендації можуть бути використані корпоративними психологами та організаціями для створення більш здорового та сприятливого робочого середовища.

*1. Посилення життєстійкості через цільові тренінгові програми:*

Важливо впроваджувати програми тренінгів з підвищення життєстійкості, які включають техніки управління стресом, когнітивно-поведінкові стратегії та практики усвідомленості [49]. Ці програми мають бути спрямовані на покращення емоційної регуляції, навичок вирішення проблем та позитивного мислення.

Теми воркшопів та семінарів, присвячених технікам підвищення життєстійкості можуть включати стратегії подолання стресу, підтримання балансу між роботою та особистим життям, а також розвиток мислення, спрямованого на зростання [20].

*2. Сприяння залученню до роботи та стимулювання відчуття задоволеності роботою:*

Потрібно намагатись організувати такі робочі місця, які пропонують різноманітність, автономію та можливості для особистого зростання. При цьому також важливо заохочувати працівників брати на себе складні завдання, які відповідають їхнім навичкам та інтересам [26].

В сучасних умовах роботи невиробничих працівників для них потрібно створювати систему визнання та винагород за здобуті досягнення. Визнання наполегливої праці та відданості справі може значно підвищити моральний дух і задоволеність роботою. Працівнику необхідно розуміти які є чіткі шляхи для кар'єрного просування та професійного розвитку. Надання можливостей для навчання та освіти може підвищити задоволеність роботою та залученість у неї [28].

*3. Удосконалення систем соціальної підтримки:*

Створення групи підтримки колег, де працівники можуть ділитися своїм досвідом і стратегіями подолання труднощів [3]. Це може допомогти у формуванні почуття спільноти та зменшити відчуття ізоляції.

Впровадження програми наставництва, де досвідчені працівники можуть направляти та підтримувати нових співробітників. Це також сприяє створенню сприятливого робочого середовища та обміну знаннями [1].



*4. Впровадження політики балансу між роботою та особистим життям:*

Запровадження гнучкого графіку роботи та можливості віддаленої роботи, щоб допомогти працівникам ефективніше виконувати свої особисті та професійні обов'язки.

Працівників потрібно інформувати про їх права на відпустки та заохочувати до їх використання. Сприяти створенню культури, в якій відпустка для відпочинку та відновлення є нормальним явищем і цінується [6].

*5. Врахування специфічних рис особистості та емоційних станів:*

Потрібні індивідуальні заходи для працівників з високим рівнем нейротизму або тривожності, зокрема консультаційні послуги та ресурси для управління стресом, спеціально розроблені для цих людей.

Тут можна запропонувати навчальні програми, або тренінги, спрямовані на покращення емоційного інтелекту. Це може допомогти працівникам краще розуміти та керувати своїми емоціями та коректніше поводитись з емоціями колег [5].

*6. Створення сприятливої організаційної культури:*

Поширеним інструментом в цьому питанні є тренінги для лідерів [6]. Навчання менеджерів та лідерів розпізнавати ознаки вигорання та стресу у своїх командах, а також опанування ними навичок надання підтримки та ефективного втручання – вагомий внесок у попередження проблем, викликаних колективним станом емоційного вигорання в команді. Сприяння формуванню культури відкритої комунікації, де працівники почувуються комфортно, обговорюючи свої проблеми та виклики без страху засудження.

Впроваджувати комплексні оздоровчі програми, спрямовані на фізичне, емоційне та психічне здоров'я, які можуть включати доступ до спортивних залів, ресурсів для психічного здоров'я та інших оздоровчих заходів [21].

*7. Використання емпіричних даних для інформування про поточний стан:*

Потрібно проводити регулярні оцінки рівня вигорання та життєстійкості працівників за допомогою перевірених шкал та опитувальників. Це дасть можливість використовувати отримані дані для виявлення осіб з високим ризиком вигорання та тих сфер, які потребують втручання.

Створення механізму зворотного зв'язку, за допомогою якого працівники зможуть надавати інформацію про своє робоче середовище та організаційні процеси є додатковим джерелом інформації, яку варто враховувати з метою постійного вдосконалення систем підтримки працівників та покращення якості корпоративної культури.

#### *8. Використання соціально-демографічних даних:*

Маємо визнати вплив соціально-демографічних факторів, таких як вік, сімейний стан і батьківський статус, на вигорання і життєстійкість. Важливо адаптовувати підтримку та втручання до конкретних потреб різних груп працівників [23]. Цьому також сприяє розробка політики дружнього ставлення до сім'ї, яка підтримує працівників з дітьми. Це може включати підтримку по догляду за дітьми, відпустки на дітей та семінари для батьків.

#### *9. Сприяння залученості та зменшення вигорання в командах:*

Організація тимблдингових заходів, які зміцнюють згуртованість команди та покращують міжособистісні стосунки. Ефективна командна робота може пом'якшити наслідки вигорання завдяки взаємній підтримці. При цьому потрібно переконатися, що працівники мають чіткі ролі та кероване робоче навантаження. Невизначеність і надмірне навантаження є значними чинниками вигорання.

#### *10. Моніторинг та оцінка:*

Впровадження системи постійного моніторингу благополуччя співробітників. Регулярна оцінка ефективності втручань для того, щоб можна було оперативно вносити необхідні корективи.

Можемо зробити загальний висновок про те, що профілактика емоційного вигорання та підтримка життєстійкості серед працівників

невиробничої сфери вимагає багатогранного підходу, який враховує індивідуальні, командні та організаційні фактори. Впроваджуючи наведені вище рекомендації, психологи відіграють важливу роль у підтримці психічного благополуччя та запобіганні вигоранню серед працівників неvirобничої сфери, адже вони допомагають у створенні сприятливого та стійкого робочого середовища. Ці стратегії підкріплені емпіричними даними та адаптовані для вирішення унікальних проблем, з якими стикаються працівники неvirобничої сфери. Постійний моніторинг, зворотний зв'язок і адаптація цих заходів забезпечать їхню ефективність і сталість. Завдяки цим зусиллям організації можуть підвищити добробут працівників, їхню задоволеність роботою та загальну продуктивність.

### **Висновки до розділу III**

Проведене емпіричне дослідження виявило різні рівні емоційного вигорання та життєстійкості серед працівників неvirобничої сфери. Ключові психологічні та емоційні риси, такі як тривожність, агресія, рівень енергії та відданість справі, були оцінені для визначення їх взаємозв'язку з вигоранням та життєстійкістю. Статистичний аналіз виявив кілька значущих взаємозв'язків.

Вищий рівень тривожності пов'язаний з більшим емоційним виснаженням і деперсоналізацією. Бачимо це як в експериментальній, так і в контрольній групах, що свідчить про кореляційний зв'язок між тривогою та вигоранням.

Життєстійкість негативно корелювала з емоційним виснаженням і деперсоналізацією, що підкреслює її роль в зменшенні ризику вигорання. Працівники з вищими показниками життєстійкості демонстрували нижчий рівень вигорання.

Відданість і залученість у робочу діяльність були обернено пропорційно пов'язані з вигоранням. Працівники, які демонстрували вищий рівень залученості та відданості, були менш схильні до вигорання.

Різні риси темпераменту впливають на рівень вигорання. Наприклад, меланхолічний і холеричний темпераменти більш схильні до емоційного виснаження, тоді як сангвінічний і флегматичний темпераменти демонструють вищу стійкість.

Такі фактори, як вік, сімейний стан і наявність дітей, також впливали на рівень вигорання і життєстійкості. Працівники старшого віку та ті, хто має дітей, демонстрували вищий рівень життєстійкості та нижчий рівень вигорання порівняно з їхніми молодшими та бездітними колегами.

На основі отриманих результатів дослідження ми запропонували практичні рекомендації, щоб запобігти емоційному вигоранню та підвищити життєстійкість серед працівників невиробничої сфери.

В робочий процес організацій слід додавати комплексні програми управління стресом, спрямовані на зниження тривожності та сприяння психічному благополуччю. Тренінги з релаксації та інструменти з когнітивно-поведінкові терапії тут можуть бути особливо ефективними.

Потрібні програми для тренування життєстійкості, спрямовані на розвиток адаптивних навичок подолання труднощів та емоційної регуляції. Такі програми повинні включати підходи до розбудови мереж соціальної підтримки та сприяння створенню позитивного робочого середовища.

Заохочувати до більшого залучення до роботи працівників, надаючи можливості для змістовної роботи, визнання та кар'єрного розвитку. Сприяння формуванню почуття мети і досягнень може зменшити вигорання.

Персоналізовані втручання, які враховують індивідуальні особливості темпераменту та соціально-демографічні фактори, адже персоналізовані підходи є більш ефективними для задоволення конкретних потреб та зменшення специфічних вразливостей.

Створення надійної системи підтримки в організації, включаючи служби психологічного консультування, групи взаємодопомоги та програми наставництва. Ці ресурси можуть надати емоційну підтримку та настанови працівникам, які стикаються з вигоранням.

Додатково до цього важливо також проводити регулярні оцінки емоційного стану співробітників, щоб виявити ранні ознаки вигорання і вчасно прийти на допомогу.

Ці практичні рекомендації можуть бути впроваджені організаціями для створення більш здорового робочого середовища, що в кінцевому підсумку призведе до підвищення задоволеності та продуктивності працівників.

Наше дослідження висвітлює складний взаємозв'язок між емоційним вигоранням і життєстійкістю серед працівників невиробничої сфери. Розуміючи психологічні особливості та фактори, що сприяють цьому, організації та психологи можуть впроваджувати цілеспрямовані інтервенції для запобігання вигоранню та розвитку життєстійкості.

## ВИСНОВКИ

Дослідження мало на меті проаналізувати психологічні характеристики емоційного вигорання та його взаємозв'язок із життєстійкістю серед працівників невиробничої сфери, надати цінну інформацію про фактори, що впливають на вигорання, та захисну роль життєстійкості. Наші висновки ґрунтуються як на теоретичних, так і на емпіричних дослідженнях і стосуються основних завдань, окреслених у дослідженні. Узагальнюючи результати, отримані на основі проведеного дослідження можна сформулювати наступні висновки:

По-перше, дослідження теоретичних засад показало, що емоційне вигорання - це багатогранне явище, яке характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням особистісних досягнень. Теоретичні дослідження вказують на те, що працівники невиробничої сфери, а саме такі як працівники освіти, охорони здоров'я та адміністративні працівники, особливо схильні до вигорання через високі емоційні вимоги їхньої роботи. Життєстійкість, яка визначається як здатність адаптуватися і відновлюватися після стресу, відіграє вирішальну роль у пом'якшенні наслідків вигорання. Стійкі люди демонструють такі риси, як оптимізм, гнучкість та навички ефективного вирішення проблем, які допомагають їм підтримувати психологічне благополуччя перед обличчям викликів.

По-друге, емпіричне дослідження, проведене на вибірці з 94 працівників невиробничої сфери, виявило різні рівні емоційного вигорання серед представників різних демографічних груп. У дослідженні використовувалися надійні методики, включаючи стандартизовані опитувальники та психологічні оцінки, для вимірювання рівнів вигорання та визначення ключових психологічних рис. Результати показали, що емоційне виснаження та деперсоналізація переважали серед офісних працівників, тоді як працівники, які не працюють в офісі, демонстрували нижчі рівні цих симптомів. Високий рівень тривожності та фрустрації значною мірою

пов'язаний з підвищеним рівнем вигорання, тоді як вища життєстійкість пов'язана з нижчим рівнем вигорання.

По-третє, аналіз виявив значні кореляції між емоційним вигоранням і різними особистісними рисами. Вищі рівні тривожності та фрустрації були тісно пов'язані з підвищеним емоційним виснаженням та деперсоналізацією, що вказує на те, що ці риси посилюють вигорання. І навпаки, життєстійкість показала негативну кореляцію з вигоранням, що підкреслює її захисну роль. Працівники з вищим рівнем життєстійкості демонстрували нижчий рівень емоційного виснаження та деперсоналізації, що свідчить про те, що життєстійкість допомагає захиститися від негативних наслідків стресу. Агресивність показала мінімальний вплив на вигорання або життєстійкість. Крім того, залученість і відданість роботі були обернено пропорційно пов'язані з вигоранням; ті, хто був більш залученим і відданим своїй роботі, відчували менше вигорання. Це підкреслює важливість створення робочого середовища, яке сприяє залученості та відданості роботі для зниження рівня вигорання.

Ми виявили, що різні темпераменти впливають на рівень вигорання. Наприклад, меланхолічний і холеричний темпераменти більш схильні до емоційного виснаження, тоді як сангвінічний і флегматичний темпераменти демонструють вищу стійкість. Розуміння цих відмінностей, пов'язаних з темпераментом, має не менш важливе значення для адаптації інтервенцій.

По-четверте, соціально-демографічні фактори, зокрема вік, сімейний стан та наявність дітей, суттєво впливають на рівень вигорання. Старші працівники та ті, хто має дітей, продемонстрували вищу життєстійкість і нижчий рівень вигорання, ймовірно, завдяки більшому життєвому досвіду та системам підтримки. Дослідження також виявило, що війна, яка триває в Україні, має глибокий вплив на емоційний стан працівників. Працівники, які зазнали прямих наслідків, таких як переміщення або насильство, продемонстрували вищий рівень стресу та вигорання. Це підкреслює гостру

потребу в цілеспрямованій психологічній підтримці працівників, які постраждали від зовнішніх соціально-демографічних стресорів.

Розуміючи вплив особистісних рис і соціально-демографічних факторів на вигорання, організації можуть адаптувати втручання для усунення конкретних вразливостей і підвищення життєстійкості серед працівників невиробничої сфери. Впровадження комплексних програм управління стресом і створення сприятливого робочого середовища є важливими стратегіями для зменшення вигорання і сприяння благополуччю.

На основі емпіричних даних та теоретичних висновків було розроблено кілька психологічних рекомендацій для підвищення життєстійкості та запобігання вигоранню серед працівників невиробничої сфери. До них відносимо: впровадження програм психологічної підтримки та тренінгів життєстійкості на робочому місці; сприяння балансу між роботою та особистим життям, забезпечення можливостей для відпочинку та релаксації, зокрема, через демонстрування лідерами прикладу такої профілактичної поведінки; навчання ефективному управлінню стресом і технікам саморегуляції; створення сприятливого робочого середовища, де співробітники відчувають, що їх цінують і підтримують керівництво та колеги.

Наше дослідження підкреслює складний взаємозв'язок між емоційним вигоранням і життєстійкістю серед працівників невиробничої сфери. Отримані результати сприяють глибшому розумінню психологічної динаміки та створюють основу для цілеспрямованих втручань, направлених на підвищення життєстійкості та зменшення вигорання. Впроваджуючи рекомендовані стратегії, організації можуть створити більш здорове робоче середовище, підвищити життєстійкість працівників та ефективно зменшити ризик емоційного вигорання.

Загалом вирішення цих питань має вирішальне значення не лише для благополуччя окремих працівників, але й для загального здоров'я та продуктивності організацій і суспільства в цілому.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Берн Е. Ігри, у які грають люди. 2023 р.
2. Біскуп, В. С. Співвідношення об'єктивних та суб'єктивних чинників у становленні індивідуальної кар'єри [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [www.rusnauka.com/32\\_DWS\\_2008/Psihologia/36842.doc.htm](http://www.rusnauka.com/32_DWS_2008/Psihologia/36842.doc.htm) (2008).
3. Борг Д. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. – пер.з англ.Н.Лазаревич. – Харків: вид-во “Ранок”: Фабула, 2023.
4. Булах В. П. Синдром професійного вигорання як складний психофізіологічний феномен. 2015
5. Бурка Д.Б., Юен Л.М. Прокрастинація. Чому ви вдаєтесь до неї і що можна зробити із цим вже сьогодні: переклад з англ. Ксеніслави Крапки. – Львів: Видавництво старого Лева, 2022. – 400 с.
6. Ващенко І. В. (2015). Управлінське рішення менеджера як складова інноваційного процесу організації. Теоретичні і прикладні проблеми психології. (Збірник наукових праць Східноукраїнського національного університету імені В. Даля). № 3 (38). Т. 3, 54-61. Сєверодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля.
7. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. з англ.С.-Л. Гумецької 2023 р.
8. Гундертайло Ю. Д., Климчук В. О., Кляпець О. Я. (2016). Психологія життєтворення особистості в сучасному світі. (Монографія). Т. М. Титаренко (Ред.). Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Київ: Міленіум.
9. Гура Н. А. (2019). Задоволеність кар'єрою як фактор кар'єрного розвитку та соціально-професійної мобільності. Організаційна психологія. Економічна психологія: науковий журнал Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України та УАОППП, № 2-3 (17), 35-47. С. Д. Максименко, Л. М. Карамушка (Ред.). Київ.
10. Жигаренко І. Є., Завацький Ю. А. (2015). Соціально-психологічні чинники суб'єктивного благополуччя особистості. Теоретичні і прикладні

проблеми психології. (Збірник наукових праць Східноукраїнського національного університету імені В. Даля). № 3 (38). Т. 2, 143-151. Сєверодонецьк: СНУ ім. В. Даля.

11. Карамушка Л. М. Концептуальні засади дослідження підготовки практичних психологів до надання психологічної допомоги управлінському персоналу організацій. Актуальні проблеми психології. (Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України). Вип. 2, 260-268. Київ, 2001.

12. Карамушка Л. М., Бондарчук О. І., Грубі Т. В. Діагностика перфекціонізму та трудоголізму особистості: психологічний практикум / Л. М. Карамушка, О. І. Бондарчук, Т. В. Грубі. – Кам'янець-Подільський : Медобори-2006, 2018. – 64 с.

13. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців. Монографія - Київ 2018.

14. Карамушка Л. М., Креденцер О. В., Терещенко К. В., Лагодзінська В. І., Івкін В. М., Ковальчук О. С. Методики дослідження психічного здоров'я та благополуччя персоналу організацій. Психологічний практикум за редакцією Л. М. Карамушки. До 20-річчя Української Асоціації організаційних психологів та психологів праці. Київ 2023.

15. Карамушка Л. М. Технології роботи організаційних психологів: навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. Та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / Л. М. Карамушка. – К.: Фірма "ІНКОЛ", 2005. – 366 с.

16. Кеннеді Д. Жорсткий менеджмент: Примусьте людей працювати на результат. 2018 р.

17. Клейнман П. Психологія 101: факти, теорія, статистика, тести й таке інше. 2023 р.

18. Кокун О. М. Професійна життєстійкість особистості: аналіз феномена. Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. Том. V: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. Вип. 20. 2020. С. 68-81.

19. Максименко, С. Д., Сердюк, Л. З. (2016). Психологічна основа самореалізації особистості: структура і функції. Актуальні проблеми психології. (Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України). (Т. IX). Вип. 9, 6-13. Київ: Талком.
20. Міщенко М. С. Особливості синдрому емоційного вигорання. Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. Т. 11 : Соціальна психологія, Вип. 6, Кн. 2 / [голов. ред. С. Д. Максименко]. Київ, 2013. С. 103-113.
21. Мудренко І. Г. Формування синдрому емоційного вигорання у медичних працівників різних спеціальностей / І. Г. Мудренко, О. О. Потапов, Д. Д. Сотніков // Журнал клінічних та експериментальних медичних досліджень. – 2016. – Т. 4, № 2. – С. 316–323.
22. Панасенко Н.М. Дослідження психологічних особливостей професійної життєстійкості журналістів. Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2020. Том. V: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. Вип. 20. С. 120-131. 29.
23. Перхайло Н.А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери / Н.А. Перхайло // Збірник наукових праць «Педагогіка та психологія». – Харків, 2016. – Вип. 55. С. 205. 30. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання : Психолог. – 2011. – № 14-15. – С. 49-54.
24. Роуч М. Кармічний менеджмент: ефект бумеранга в бізнесі та житті./пер. з англ. Е.Погосян – Київ.: Форс Україна 2020.
25. Романова О. В. Аналіз рівня розвитку та взаємозв'язку організаційної лояльності та професійної прихильності персоналу медичних закладів. Організаційна психологія. Економічна психологія: науковий журнал Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України та УАОППП, № 4 (18), 78-84. С. Максименко, Л. Карамушка (Ред.), Київ, 2019.
26. Рурик Г. Л. Запобігання виникненню синдрому професійного вигорання

та синдрому емоційного вигорання – шлях до збереження психічного здоров'я : методичні рекомендації / Г. Л. Рурик. – Миколаїв, 2020. – 41 с.

27. Семикіна М. В. (2009). Соціально-економічна мотивація праці: методологія оцінки ефективності та принципи регулювання. (Монографія). Кіровоград: КОД.

28. Сидоренко О., Яновська Е. Психологічні особливості емоційного вигорання у менеджерів комерційних організацій. Науковий часопис національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 12 : Психологічні науки. 2020. Вип. 9. С. 143-153.

29. Стаднюк Л. А., Давидович О. В., Приходько В. Ю., Олійник М. В., Ширяєва М. І. Синдром емоційного вигорання: фактори, що сприяють його виникненню і попередженню. Вісник наукових досліджень. 2017. № 1. С. 145-149.

30. Трофімов А. Ю. Організаційні цінності та ефективність професійної діяльності людини в сучасному світі. Матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (Актуальні проблеми психічного та психологічного здоров'я). (с. 207-209). 2019р.

31. Трофімов А. Ю., Бондар Ю. І. (2014). Психологічний капітал в організації. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. (Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки). № 2 (23), 259-266. Київ: Київський університет.

32. Туглен Б. Бути босом – легко. Покрокова інструкція, як керувати ефективно / пер. з англ. Ірина Савюк. – 4те вид. 2023р.

33. Школіна Н. В., Шаповал І. І., Орлова І. В., Кедик І. О., Станіславчук М. А. Адаптація та валідація україномовної версії шкали стресостійкості Коннора-Девідсона-10 (CD-RISC-10): апробація у хворих на анкліозивний спондиліт. Український ревматологічний журнал. № 2(80). 2020. С. 66–72.

34. Ahlgren, M. (2011). What is intellectual capital? UNLV Gaming Research & Review Journal. Vol. 15. Iss. 2, 17-21.

35. Ajzen I., Joyce, N., Sheikh, S., & Cote, N. G. (2011). Knowledge and the

prediction of behavior: The role of information accuracy in the theory of planned behavior. *Basic & Applied Social Psychology*, 33(2), 101-117. doi:10.1080/01973533.2011.568834

36. Alfes K., Shantz A. & Truss, C. (2012). The link between perceived HRM practices, performance and well-being: the moderating effect of trust in the employer. *Human Resource Management Journal*, 22(4), 409-427.

37. Connor K.M., Davidson J. R. Development of a new resilience scale: the Connor-Davidson Resilience Scale. *Depression and Anxiety*. - 2003. - N° 18. - p. 76.

38. English for psychologists. English for the best professionals. Workbook. Langlover - 2023.

39. Maddi S. The personality construct of hardiness / R. Harvey, D. Khoshaba, J. Lu, M. Persico // *Journal of Research in Personality*. 2002. N°36. 72-85.

40. Maddi S. Hardiness and Mental Health / Khoshaba D. // *Journal of Personality Assessment*. 1994. Vol. 63. N° 2. P. 265-274.

41. Maslach C., & Goldberg J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7, 63-74 35 15.

42. Maslach C. & Leiter M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15, 103-111.

43. Montgomery, A., Panagopoulou, E., Esmail, A., Richards, T., & Maslach, C. Burnout in healthcare: The case for organizational change. *The BMJ*, 366:14774 (1-5). 2019 p.

44. Nagoski E. & A. Burnout Solve your stress cycle. 2020 p.

45. Steel P. The nature of procrastination: A meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure. *Psychological Bulletin*, 2007.

46. Sapolsky R. Behave. The biology of humans at our best and worst. – Vintage, 2018.

47. <https://www.verywellmind.com/stress-and-burnout-symptoms-and-causes-3144516> - Burnout Symptoms and Treatment Elizabeth Scott Medically reviewed by Steven Gans, MD Updated on March 20, 2020

48. <https://www.healthline.com/health/cbt-techniques> - Ann Pietrangelo, Medically reviewed by Timothy J. Legg, Ph.D., December 12, 2019
49. <https://www.cognitivetherapynyc.com/stress-management/> - Carolyn M. Aldwin  
What is Stress, AICT
50. <https://www.flexjobs.com/blog/post/flexjobs-mha-mental-health-workplace-pandemic/>  
FlexJobs, Mental Health America Survey: Mental Health in the Workplace, Brie Weiler Reynolds, FlexJobs
51. [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_English.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf) - Schaufeli W., Bakker A. UWES. Utrecht Work Engagement Scale : Preliminary Manual (Version 1.1). Utrecht, Netherlands: Occupational Health Psychology Unit Utrecht University, 2004. 60 p. URL:
52. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases> - WHO, 28 May 2019, Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases.
53. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244017697154> Linda V. Heinemann and Torsten Heinemann, Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis, SAGE Open January-March 2017: 1–12.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

Діагностика професійного «вигорання» (К. Маслач, С. Джексон в адаптації  
Н. Е. Водоп'янової)

#### *Призначення – вивчення ступеня професійного «вигорання»*

**Інструкція.** Дайте відповідь, будь ласка, 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».

#### **Опитувальник**

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 вмю 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 справляюсь з емоційними проблемами.
22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.

### ***Опрацювання даних***

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

Варіанти відповідей оцінюються так:

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

### ***Ключ до опитувальника***

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника. “Емоційне виснаження” – відповіді “так” на запитання 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів – 54).

“Деперсоналізація” – відповіді “так” на запитання 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів – 30).

“Редукція особистих досягнень” – відповіді “так” на запитання 4, 7, 9, 12, 17, 20, 19, 21 (максимальна сума балів – 48).

Чим більша сума балів з кожної шкали окремо, тим більше в опитуваного виражені різні сторони “вигорання”. Про важкість “вигорання” свідчить сума балів усіх шкал.



## Додаток Б

Методика «Самооцінка психічних станів» (за Г. Айзенком)

**Текст опитувальника:**

№ з/п	Психічні стани	Підходить	Не дуже підходить	Не підходить
		2	1	0
1	Не відчуваю у собі впевненості			
2	Часто червонію без причини			
3	Мій сон мене непокоїть			
4	Легко починаю нудьгувати			
5	Непокоюся через неприємності, які є тільки в уяві			
6	Мене лякають труднощі			
7	Люблю аналізувати свої недоліки			
8	Мене легко переконати			
9	Я підозріливий			
10	Важко переносити час очікування			
11	Нерідко мені здаються безвихідними ситуації, із яких можна знайти вихід			
12	Неприємності мене сильно засмучують, я падаю духом			
13	У неприємних ситуаціях я схильний без поважних причин звинувачувати себе			
14	Нещастя та невдачі нічому мене не вчать			
15	Я часто відмовляюся від боротьби, вважаю її даремною			
16	Я часто почуваю себе беззахисним			
17	Іноді у мене буває стан відчаю			
18	Відчуваю розгубленість перед труднощами			
19	У важкі хвилини життя іноді поведжуся як дитина, хочу, щоб мене пожаліли			
20	Вважаю недоліки свого характеру невинними			
21	Залишаю за собою право вирішального голосу			
22	Часто при розмові перебиваю співрозмовника			
23	Мене легко розсердити			
24	Люблю робити зауваження іншим			
25	Хочу бути авторитетом для оточуючих			
26	Не задовольняюсь малим, хочу більшого			
27	Коли розгніваюсь, погано себе стримую			
28	Більше люблю керувати, ніж підкорятися			
29	У мене різка, грубувата жестикуляція			
30	Я злопам'ятний			
31	Мені важко змінювати звички			
32	Нелегко переключати увагу			
33	З обережністю ставлюся до всього нового			
34	Мене важко переконати			

35	Нерідко у мене з голови не виходять думки, яких потрібно позбутися			
36	Нелегко зближуюся з людьми			
37	Мене розчаровує навіть незначні зміни плану			
38	Я проявляю впертість			
39	Неохоче йду на ризик			
40	Різко реагую на відхилення від прийнятого мною режиму			

### Методика оцінювання

Підраховується кількість балів за кожну з чотирьох груп питань:

**I** - 1-10-те питання - *тривожність*;

**II** - 11-20-те питання - *фрустрація* (психологічний стан зростаючого емоційно-вольового напруження, що виникає в конфліктній ситуації);

**III** - 21-30-те питання - *агресивність*;

**IV** - 31-40-ве питання - *ригідність* (тенденція до збереження своїх стереотипів, способів мислення, нездатність змінити власну точку зору).

### Інтерпретація результатів

#### *Тривожність:*

0-7 балів - низька тривожність;

8-14 балів - тривожність середня, допустимого рівня;

15-20 балів - висока тривожність.

#### *Фрустрація:*

0-7 балів - висока самооцінка, стійкість до невдач, ви не боїтеся труднощів;

8-14 балів - середній рівень самооцінки, має місце фрустрація;

15-20 балів - низька самооцінка, ви уникаєте труднощів, боїтеся невдач.

#### *Агресивність:*

0-7 балів - ви спокійні, стримані;

8-14 балів - середній рівень агресії;

15-20 балів - ви агресивні, нестримані, маєте труднощі в стосунках з людьми.

#### *Ригідність:*

0-7 балів - ригідності нема;

8-14 балів - середній рівень;

15-20 балів - сильно виражена ригідність, вам протипоказані зміна місця роботи, зміни в сім'ї.

## Додаток В

Утрехтська шкала залученості в роботу В.Шауфелі та Беккер

### *Інструкція для учасників дослідження:*

Будь ласка, уважно прочитайте кожне твердження та визначте, чи відчували Ви коли-небудь щось подібне щодо Вашої основної роботи. Якщо у Вас ніколи не було такого переживання, обведіть "0", якщо те чи інше переживання у Вас було, зазначте, як часто воно виникає, відповідно до поданої шкали.

### *Текст опитувальника:*

<i>№ з/п</i>	<i>Твердження</i>	<i>Відповідь</i>
1	Під час роботи мене переповнює енергія.	0 1 2 3 4 5 6
2	Моя робота цілеспрямована та осмислена.	0 1 2 3 4 5 6
3	Коли я працюю, час пролітає непомітно.	0 1 2 3 4 5 6
4	Під час роботи я відчуваю прилив сил і енергії.	0 1 2 3 4 5 6
5	Я сповнений ентузіазму щодо своєї роботи.	0 1 2 3 4 5 6
6	Під час роботи я забуваю про все, що мене оточує.	0 1 2 3 4 5 6
7	Моя робота надихає мене.	0 1 2 3 4 5 6
8	Прокинувшись вранці, я радію тому, що піду на роботу.	0 1 2 3 4 5 6
9	Я щасливий, коли інтенсивно працюю.	0 1 2 3 4 5 6
10	Я пишаюся своєю роботою.	0 1 2 3 4 5 6
11	Я занурююся в роботу з головою.	0 1 2 3 4 5 6
12	Я можу працювати протягом тривалого часу без перерв.	0 1 2 3 4 5 6
13	Робота ставить переді мною складні і цікаві завдання.	0 1 2 3 4 5 6
14	Я дозволяю роботі «забирати/уносити» мене.	0 1 2 3 4 5 6

15	У роботі я наполегливий і не відволікаюся на сторонні речі.	0 1 2 3 4 5 6
16	Мені важко відкласти роботу в сторону.	0 1 2 3 4 5 6
17	Я продовжую працювати навіть тоді, коли справи йдуть погано.	0 1 2 3 4 5 6

### *Обробка та інтерпретація отриманих результатів:*

<i>Шкали залученості в роботу</i>	<i>Номери тверджень</i>
Енергійність	1, 4, 8, 12, 15, 16
Відданість	2, 5, 7, 10, 13
Заглебленість	3, 6, 9, 11, 14, 17

Середній показник по кожній шкалі порівнюється зі статистичними нормами, і визначається ступінь вираженості кожної з трьох шкал. Про високий ступінь захопленості говорить високий рівень вираженості всіх трьох шкал.

*Середньостатистичні норми для шкал захопленості роботою:*

Шкали залученості в роботу	Бали		
	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
<i>Енергійність</i>	0-2,99	3-5	5,01-6
<i>Відданість</i>	0-3,39	3,4-5,6	5,61-6
<i>Заглибленість</i>	0-2,89	2,9-5,2	5,21-6

## Додаток Г

### Визначення типу темпераменту (за Г. Айзенком)

#### **Текст опитувальника:**

1. Вам подобається гамір, жвавість, енергійність у Вашому оточенні?
2. Вам потрібні друзі, які змогли б підтримати Вас?
3. Ви завжди швидко відповідаєте, коли Вас запитують?
4. Буває так, що Ви роздратовані чимось?
5. У Вас часто змінюється настрій?
6. Це правда, що Вам легко і приємніше із книжками, ніж із людьми?
7. У Вас буває таке, що різні думки заважають заснути?
8. Ви завжди робите так, як Вам говорять?
9. Вам подобається, коли хтось ніяковіє від Ваших гострих слів у його адресу?
10. Ви коли-небудь відчували себе нещасливими, хоча для цього не було причини?
11. Ви хочете сказати про себе, що Ви весела, жвава людина?
12. Ви порушували встановлені правила поведінки?
13. Це правда, що ви буваєте часто роздратовані?
14. Вам подобається все робити швидко?
15. Ви дуже переживаєте про неприємні події, які ледве не сталися з Вами, хоча все скінчилось добре?
16. Вам можна довірити таємницю?
17. Ви можете без зайвих зусиль внести пожвавлення в невеселе товариство?
18. У Вас бувають випадки, коли Ваше серце б'ється дуже швидко?
19. У більшості випадків Ви робите перший крок, щоб потоваришувати з ким-небудь?
20. Ви говорили коли-небудь неправду?
21. Ви дуже переживаєте, коли Вас критикують?
22. У Вас гарне почуття гумору і Ви часто розповідаєте веселі історії своїм друзям?
23. Ви часто відчуваєте себе стомленим?
24. Ви завжди спочатку виконуєте тяжче завдання, а потім інші?
25. У більшості випадків Ви веселі й задоволені всім?
26. Вас легко образити?

27. Вам подобається спілкуватися з людьми?
28. Ви завжди допомагаєте іншим, коли Вас просять про це?
29. У Вас бувають запаморочення голови?
30. Бувають випадки, коли Ваші дії ставлять у незручне становище інших?
31. Ви часто відчуваєте, що Вам все набридло?
32. Вам подобається дещо скрашувати свої досягнення?
33. Ви в більшості випадків мовчите, коли знаходитесь в товаристві незнайомих людей?
34. Ви іноді хвилюєтесь так, що не можете всидіти на місці?
35. Ви швидко приймаєте рішення?
36. Ви завжди розмовляєте голосно?
37. Ви часто бачите страшні сни?
38. Ви можете дати волю почуттям, відпочити і повеселитися в товаристві?
39. Вас легко вразити?
40. Вам траплялось говорити про когось погано?
41. Це правда, що ви здебільшого говорите й дієте швидко, не затримуючись довго над обдумуванням.
42. Якщо Ви потрапили в незручне становище, Ви легко це переносите?
43. Вам подобаються веселі ігри?
44. Ви завжди їсте те, що Вам подають?
45. Вам важко відповісти „ні”, коли у Вас щось прохають?
46. Вам подобається ходити в гості?
47. У Вас бувають такі хвилини, коли Вам не хочеться жити?
48. Про Вас можна сказати, що Ви грубіян?
49. Товариші вважають, що Ви весела й жвава людина?
50. Вам важко зосередитись на чомусь одному?
51. Ви здебільшого сидите і дивитесь, ніж приймаєте участь у чомусь?
52. Вам буває важко через різні думки?
53. Ви завжди впевнені втому, що зможете виконати те завдання, яке стоїть перед Вами?
54. У Вас трапляються випадки, коли Ви відчуваєте себе самотнім?
55. Вам важко заговорити першими з незнайомою людиною?

56. У Вас бувають випадки, коли Ви думаєте, що те, що зробили, можна було б зробити по іншому?

57. Коли на Вас хтось підвищує голос, Ваша реакція така ж?

58. Трапляється так, що Ви відчуваєте себе веселим або невеселим без будь-якої причини?

59. Ви вважаєте, що рідко можна отримати задоволення від веселого товариства?

60. Ви часто хвилюєтесь через те, що зробили щось не обміркувавши?

**Дешифратор до бланку відповідей:**

**1. Екстраверсія /Е/.**

„Так” - 1, 3, 9, 11, 14, 17, 19, 22, 25, 27, 30, 35, 38, 41, 43, 46, 49, 53, 57

„Ні” - 6, 33, 51, 55, 59.

**2. Нейротизм /Н/.**

„Так” - 2, 5, 7, 10, 13, 15, 18, 21, 23, 26, 29, 31, 34, 37, 39, 42, 45, 47, 50, 52, 54, 56, 58, 60.

**3. Правдивість.**

„Так” - 8, 16, 24, 28, 36, 44.

„Ні” - 4, 12, 20, 32, 40, 48.

1. Якщо загальна сума співпадань у першій шкалі перевищує 12, то це виражений екстраверт, якщо менше - інтроверт.

Інтроверсія		Екстраверсія	
Значна	Помірна	Значна	Помірна
1-7	8-11	12-18	19- 24

2. Підрахувавши кількість співпадань, визначаємо рівень нейротизму. Якщо їх більше 14, то можна вважати, що особа емоційно нестійка.

Емоційна стабільність		Емоційна нестабільність	
Висока	Середня	Висока	Середня
1 - 10	11 - 14	15- 18	19- 24

3. Підрахувавши кількість співпадінь за шкалою „правдивість” визначаємо рівень щирості відповідей. Якщо загальна сума перевищує 4-5 співпадань, то це свідчить про нещирість у відповідях. Тому достовірність отриманих результатів потрібно поставити під сумнів.

**Інтерпретація результатів**

Користуючись цією методикою, можна визначити тип темпераменту і яскраво виражені риси характеру.

**Холерик** - екстраверт, емоційно нестійкий.

**Сангвінік** - екстраверт, емоційно стабільний.

**Меланхолік** - інтроверт, емоційно нестійкий.

**Флегматик** - інтроверт, емоційно стійкий.

## Додаток Д

Опитувальник методики «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і  
Н.Епштейна

**Інструкція.** Прочитайте наведені нижче твердження і оцініть ступінь своєї згоди або незгоди з кожним із них (поставте позначку у відповідній графі бланка для відповідей), орієнтуючись на те, як ви зазвичай поведетеся в подібних ситуаціях.

№ п/п	Твердження	Відповідь			
		Згоден (завжди)	Скоріше згоден (часто)	Скоріше не згоден (рідко)	Не згоден (ніколи)
1	Мене засмучує, коли я бачу, що незнайома людина почувається серед інших людей самотньо				
2	Мені неприємно, коли люди не вміють стримуватися і відкрито проявляють свої почуття				
3	Коли хтось поруч зі мною нервує, я теж починаю нервувати				
4	Я вважаю, що плакати від щастя нерозумно				
5	Я близько до серця приймаю проблеми своїх друзів				
6	Іноді пісні про кохання викликають у мене багато почуттів				
7	Я б сильно хвилювався (хвилювалася), якби мав (мала) повідомити людині неприємне для нього звістка				
8	На мій настрій сильно впливають оточуючі люди				
9	Мені хотілося б отримати професію, пов'язану з спілкуванням з людьми				
10	Мені дуже подобається спостерігати, як люди приймають подарунки				



11	Коли я бачу, як плаче людини, то й сам (сама) засмучуюсь				
12	Слухаючи деякі пісні, я часом відчуваю себе щасливою (щасливим)				
13	Коли я читаю книгу (роман, повість тощо), то так переживаю, ніби все, про що я читаю, відбувається насправді				
14	Коли я бачу, що з ким-то погано поводяться, то завжди серджуся				
15	Я можу залишатися спокійним (спокійною), навіть якщо всі навколо хвилюються				
16	Мені неприємно, коли люди при перегляді кінофільму зітхають і плачуть				
17	Коли я приймаю рішення, ставлення інших людей до нього, як правило, ролі не грає				
18	Я втрачаю душевний спокій, коли оточуючі чимось пригнічені				
19	Я переживаю, коли бачу людей, легко расстраивающихся з-за дрібниць				
20	Я дуже засмучуюсь, коли бачу страждання тварин				
21	Нерозумно переживати з приводу того, що відбувається в кіно або про що читаєш в книжці				
22	Я дуже засмучуюсь, коли бачу безпорадних старих людей				
23	Я дуже переживаю, коли дивлюся фільм				
24	Я можу залишитися байдужим (байдужою) до будь-якого хвилювання навколо				
25	Маленькі діти плачуть без причини				

**Обробка результатів:**

Для обробки відповідей зручно скористатися бланком підрахунку результатів. Обробка проводиться у відповідності з ключем. За кожен відповідь нараховується від 1 до 4 балів.

Бланк підрахунку результатів:

Номер підтвердження	Відповідь (в балах)			
	Згоден (завжди)	Скоріше згоден (часто)	Скоріше не згоден (рідко)	Не згоден (ніколи)
1	4	3	2	1
$\Sigma$				

Загальна оцінка підраховується шляхом підсумовування балів. Ступінь вираженості здібності особистості до емоційного відгуку на переживання інших людей (емпатії) визначається за таблицею перерахунку «сирих» балів у стандартні оцінки шкали стенив.

**Таблиця перерахунку «сирих» балів у стіни:**

Стіни	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Стандартний відсоток	2,28	4,40	9,19	14,98	19,15	19,15	14,98	9,19	4,40	2,28
Чоловіки	<=45	46-51	52-56	57-60	61-65	66-69	70-74	75-77	79-83	>=84
Жінки	<=57	58-63	64-67	68-71	72-75	76-79	80-83	84-86	87-90	>=91

**Аналіз результатів:**

- 82-90 балів - дуже високий рівень;
- 63-81 бал - високий рівень;
- 37-62 балів - нормальний рівень;
- 36-12 балів - низький рівень;

- 11 балів і менше - дуже низький рівень.

## Додаток Е

### Шкала стресостійкості (резильєнтності) Коннора — Девідсона-10 (CD-RISC-10)

Це опитувальник для самостійного заповнення, що включає 10 запитань, розроблених у вигляді шкали Лайкерта з п'ятьма варіантами відповідей (0 = ніколи; 4 = майже завжди).

Потрібно вказати, наскільки Ви погоджуєтеся з такими твердженнями, оцінюючи свій досвід за минулий місяць. Якщо та чи інша ситуація не мала місця останнім часом, як би Ви, на Вашу думку, почувалися за таких обставин?

#### *Текст опитувальника:*

	Зовсім невірно (0)	Дуже рідко вірно (1)	Іноді вірно (2)	Часто вірно (3)	Майже завжди вірно (4)
1. Я можу адаптуватися до змін.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Я можу впоратися з будь-якими перепонами на своєму шляху.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Я намагаюся підходити з гумором до проблем, що виникають.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Необхідність протистояти стресу робить мене сильнішим.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Я швидко приходжу до норми після хвороб, травм чи інших негараздів.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Я вважаю, що можу досягти своєї мети, навіть якщо є перешкоди.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. У стресовій ситуації я не втрачаю здатності зосереджуватись і ясно мислити.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Я не з тих, кого зупиняють невдачі.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Я вважаю себе сильною особистістю, коли йдеться про виклики і труднощі життя.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Я можу справлятися з неприємними чи болісними відчуттями, такими як сум, страх та гнів.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Підрахуйте бали у кожному стовпчику**

0 + \_\_\_ + \_\_\_ + \_\_\_ + \_\_\_

**Додайте суми по кожному стовпчику, щоб дізнатися загальний бал CD-RISC**

= \_\_\_\_\_

Загальний бал опитувальника становить суму відповідей, отриманих на кожен пункт (діапазон 0–40), а найвищі бали свідчать про найвищий рівень стійкості.

#### ***Показники рівня резильєнтності:***

№	Рівень резильєнтності	Бали (показники норми)
1	Низький	0 – 15
2	Нижчий за середній	16 – 20
3	Середній	21 – 25
4	Вищий за середній	26 – 30
5	Високий	31 – 40