

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ ТА ПЕДАГОГІКИ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему

***"Особливості прояву емоційного вигоряння
та типів копінг-поведінки у працівників
соціальної сфери"***

Виконала: здобувачка 2 курсу,
гр. ПС-24м
Спеціальності 053 «Психологія»
Андрєєва О. А.
Керівник: А.В. Юдіна,
канд. психол. наук

м. Дніпро
2026

АНОТАЦІЯ
кваліфікаційної роботи
Андрєєва О. А.
на тему:
"Особливості прояву емоційного вигорання та типів копінг-
поведінки у працівників соціальної сфери"

Кваліфікаційна робота здобувача 2-го курсу, спеціальності «Психологія» (у форматі Магістр) (Університет імені Альфреда Нобеля, м. Дніпро, кафедра психології та педагогіки) присвячена проблемі теоретичного обґрунтування та емпіричного дослідження взаємозв'язку емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.

Феномен емоційного вигорання є актуальним серед представників професії «людина – людина», який в останні двадцять років набув глобального поширення в сфері соціальної роботи. Працівники майже не інформовані з методами його попередження і профілактики.

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

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

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

Емпірично досліджено характеру взаємозв'язку емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери. Виявлено значиму позитивну кореляцію між показниками рівня емоційного вигорання і типом копінг-поведінки шкала соціального відволікання. Дослідження показало значиму позитивну кореляцію між показниками рівня емоційного стану і типом

копінг поведінки копінг орієнтований на вирішення завдання. Виявлено статистично значимий взаємозв'язок між загальним показником індексу психічної напруженості та рівнем емоційного стану у респондентів.

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

Перелік ключових слів: *копінг-поведінка, емоційне вигорання, працівники соціальної сфери, психологічний стрес.*

SUMMARY
qualification work
Andreeva O.
on the topic:
" Features of the Manifestation of Emotional Burnout and Types of Coping
Behaviour Among Social Sphere Workers "

Qualification work of the 2th year applicant (in master format), specialty «Psychology» (Alfred Nobel University, Dnipro, Ukraine, Department of Psychology and Pedagogy) is devoted to the problem theoretical substantiation and empirical study of the relationship between emotional burnout and types of coping behavior of social workers.

The phenomenon of emotional burnout is relevant among representatives of the profession "person - person", which in the last twenty years has become globally widespread in the field of social work. Workers are almost not informed about the methods of its prevention and prophylaxis.

It is noted that theoretical generalization and a new scientific solution to the problem are substantiated, which consists in studying the nature of the relationship between emotional burnout and types of coping behavior in social workers. The possibilities of reducing the level of emotional burnout in social workers, the index of mental tension and increasing the level of emotional state are presented. The results of the study allow us to draw the following conclusions.

It is substantiated that analysis of the theoretical and methodological principles of studying emotional burnout in social workers is carried out. It was found out on the basis of scientific information that emotional burnout is considered as a systemic polydeterministic symptom complex, which, on the one hand, is considered as a condition that includes emotional exhaustion, depersonalization and reduction of personal achievements, and on the other hand, as a process that develops in the course of professional activity and goes through a number of phases. It was determined that researchers of emotional burnout emphasize the need to study this phenomenon as a complex phenomenon.

It is determined that the level of manifestation of emotional burnout, psychological stress and types of coping behavior in social workers was studied. The results of measuring the level of manifestation of emotional burnout and types of coping behavior in social specialists are presented. It was found out that among the studied people there are people of different ages from nineteen to fifty-two years old. Among all surveyed social specialists, the average age is thirty-four and thirty-five years old. It was found that among the studied social sphere specialists, 46 showed a high level of emotional burnout, 40.5% have an average level, and 13.5% show a low level of emotional burnout.

It is also shown that the nature of the relationship between emotional burnout and types of coping behavior in social sphere workers was empirically investigated. A significant positive correlation was found between the indicators of the level of emotional burnout and the type of coping behavior - the social distraction scale. The study showed a significant positive correlation between the indicators of the level of emotional state and the type of coping behavior - task-oriented coping. A statistically significant relationship was found between the general indicator of the mental tension index and the level of emotional state in respondents.

According to the results of experimental research in the work it is established that methodological recommendations were formulated for the prevention of emotional burnout in social sphere workers. To prevent the increase in the risk of emotional burnout in social sphere specialists, it is recommended to apply certain measures. Effectively distribute working time and workload; use modern programs for task distribution and time management, such as Gantt chart, Trello planning calendar, Tick tick, and others; organize workplaces and a place to rest; it is recommended to work in a team; create teams of no more than five or seven specialists, develop a system of non-material incentives; develop and conduct training and include in it the presented interactive methods and forms of psychological training of employees.

Key words: coping behavior, emotional burnout, social workers, psychological stress.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ.....	8
1.1. Теоретичні аспекти формування феномену емоційного вигоряння у працівників соціальної сфери в психологічній літературі	8
1.2. Аналіз теоретичних аспектів психологічних особливостей прояву емоційного вигоряння у працівників соціальної сфери наукових розвідках.....	22
1.3. Розгляд питання формування копінг-поведінки у наукових дослідженнях.....	28
1.4. Розгляд особливостей формування і вибору типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.....	34
Висновки до розділу I	41
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ТА ТИПІВ КОПІНГ-ПОВЕДІНКИ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	43
2.1. Мета, завдання та загальна організація процедури дослідження.....	43
2.2. Обґрунтування методів та методик дослідження	48
Висновки до розділу II	52
РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ТА ТИПІВ КОПІНГ-ПОВЕДІНКИ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	54
3.1. Результати вимірювання рівня прояву емоційного вигоряння у працівників соціальної сфери.....	54

3.2. Результати вимірювання рівня психологічного стресу та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери	59
3.3. Результати емпіричного дослідження відмінностей у проявах стратегій копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери	68
Висновки до розділу III	76
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	78
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	81
ДОДАТКИ.....	88

ВСТУП

Актуальність дослідження. Актуальність дослідження емоційного вигорання є надзвичайно високою в сучасному світі та, зокрема, в Україні, що зумовлено низкою ключових чинників. Цей феномен визнано "хворобою двадцять першого століття" і він має значний вплив на індивідуальне здоров'я, професійну ефективність та суспільний добробут.

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

Феномен емоційного вигорання є актуальним серед представників професії «людина – людина», який в останні двадцять років набув глобального поширення в сфері соціальної роботи. Особливо дана проблема стосується фахівців із соціальної роботи. Робота в соціальній сфері вимагає емоційної віддачі, психологічної напруги, внутрішньої організованості та вольової стійкості. Спеціалісти невдоволені престижем та професійно – соціальним статусом своєї діяльності, яка оцінюється низькою винагородою в еквіваленті заробітної плати та відсутністю мотивації.

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

Незважаючи на необхідність пошуку причин та шляхів профілактики емоційного вигорання, також велику соціальну значущість даної проблеми, вона не отримала належного освітлення в наукових розвідках. Тому актуальність та неповна розробленість теоретичних та практичних аспектів заявленої проблеми вивчення емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери зумовили вибір теми дипломної роботи «Особливості прояву емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери».

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

Предмет дослідження – особливості прояву емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.

Мета роботи – теоретично проаналізувати та емпірично дослідити особливості прояву емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.

Відповідно до мети визначено **завдання дослідження**:

1. Здійснити аналіз теоретичних аспектів формування феномену емоційного вигорання у працівників соціальної сфери в психологічній літературі.
2. Провести розгляд питання формування копінг-поведінки у наукових дослідженнях.
3. Проаналізувати відмінності в прояві типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери із різним рівнем вираження емоційного вигорання.
4. Сформулювати методичні рекомендації щодо профілактики виникнення емоційного вигорання у працівників соціальної сфери.

Концептуальна гіпотеза дослідження полягає у припущенні про наявність значимих відмінностей у прояві рівнів вираження типів копінг-поведінки серед працівників соціальної сфери з різним рівнем вираження емоційного вигорання.

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

1) наявність значимих відмінностей за проявом типів копінг-поведінки між фахівцями соціальної сфери з високим рівнем емоційного вигоряння і фахівцями з низьким рівнем емоційного вигоряння;

2) наявність значимих відмінностей за типами моделей поведінки в стресових ситуаціях між фахівцями з високим рівнем емоційного вигоряння і фахівцями з низьким рівнем емоційного вигоряння;

3) наявність значимих відмінностей між чоловіками і жінками за рівнем прояву емоційного стану, за моделями поведінки в стресових ситуаціях.

Для розв'язання поставлених завдань використовувались наступні **методи дослідження**:

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

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

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

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

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

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

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

- *методи математичної обробки*: t-критерій Стюдента для визначення значимих відмінностей між групами досліджуваних за показниками методик; узагальнення результатів здійснено з використанням інтерпретаційних методів:

класифікація й узагальнення емпіричних даних. Отримані дані опрацьовано за допомогою статистичного пакету SPSS 26.00.

Характеристика дослідницької вибірки: працівники соціальних служб, центрів надання соціальних послуг, громадських організацій, фондів в Україні (м. Дніпро та Дніпропетровська обл.). Всього в дослідженні прийняло участь 109 осіб, із них 78 жінок (72%) і 31 чоловіків (26%). Дослідження проводилось в форматі онлайн з використанням сучасних платформ і соціальних мереж. Всі респонденти приймали участь в дослідженні добровільно за власною згодою.

Теоретико-методологічна основа дослідження складають: положення загальної, вікової, соціальної психології про сутність і розвиток особистості (О. Сергеєнко Г. Костюк, С. Максименко, В. Моляко та ін.). синдрому емоційного вигорання накопичений великий теоретичний та емпіричний досвід, як в зарубіжній (М. Burish, G. Firth, H.G. Freudenberger, J. Greenberg, E.A. Hartman, A. Langle, M. Leiter, C. Maslach, A. Pines, W. Schaufeli та інші), так у вітчизняній психології (В.В. Бойко, Н.Є. Водоп'янова, Н.В. Гришина, Л.Г. Дика, Г.А. Макарова, В.Є. Орел, Т.Н. Ронгінська, Т.В. Форманюк та інші). Дослідження копінг поведінки відображено у роботах Р. Лазаруса, О. Марлоу, І. Джемса, М. Арнольда, Л. Мюрфі, Дж. Роттера.

Теоретична значущість та наукова новизна роботи полягає у тому, що результати дослідження вносять теоретичний вклад в розробку положень щодо психології особистості, психології праці та організаційної психології, розширюючи уявлення про особливості проживання феномену емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери.

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

організаційної психології для підвищення рівня стресостійкості та профілактики появи емоційного вигорання у працівників соціальної сфери.

Апробація результатів дослідження: Результати дослідження було представлено у вигляді тез доповіді за темою дослідження до XVI Міжнародна наукова конференція студентів та науковців «Практична психологія в її сучасних вимірах» (квітень 2025 ВНЗ Університет імені Альфреда Нобеля, м. Дніпро).

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаної літератури (70 джерел), додатків (8). Повний обсяг роботи складає 117 сторінок, основний обсяг роботи складає 72 сторінки, 4 таблиці та 8 рисунків.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Теоретичні аспекти формування феномену емоційного вигорання у працівників соціальної сфери в психологічній літературі

В першому розділі представлено теоретичні основи вивчення проблеми емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери.

Теоретичні основи емоційного вигорання у працівників соціальної сфери базуються на кількох ключових моделях і концепціях, які пояснюють цей феномен як наслідок хронічного емоційного перенапруження та тривалого стресу в професійній діяльності.

Ключові теорії та моделі емоційного вигорання. Найбільш визнаною та фундаментальною є трифакторна модель Крістіни Масlach та Сьюзен Джексон (Christina Maslach, Susan Jackson), яка визначає синдром емоційного вигорання через три основні компоненти:

Емоційне виснаження (Emotional Exhaustion): Базовий компонент, що проявляється у відчутті перевтоми, спустошеності, вичерпаності емоційних та фізичних ресурсів. Працівники соціальної сфери, які постійно взаємодіють з людьми в кризових ситуаціях, особливо схильні до цього.

Деперсоналізація (Depersonalization): Захисна реакція, що виражається у цинічному, відстороненому та безособовому ставленні до клієнтів/отримувачів послуг. Соціальний працівник починає сприймати людей як об'єкти, а не як особистостей, щоб емоційно дистанціюватися від їхніх проблем.

Зниження особистих досягнень (Reduced Personal Accomplishment): Тенденція негативно оцінювати свою професійну діяльність, успіхи та компетентність, що призводить до втрати сенсу роботи, зниження самооцінки та почуття власної неефективності.

Окрім моделі Масlach, існують інші важливі підходи:

Модель Герберта Фрейденбергера (Herbert Freudenberger): Він першим визначив вигоряння як "стан психічного та фізичного виснаження, викликаного професійним життям". Його роботи акцентують увагу на поступовому розвитку синдрому внаслідок відданості роботі та ігнорування власних потреб.

Динамічна модель (Дж. Грінберг): Описує вигоряння як поетапний процес, що розвивається з часом під впливом хронічного стресу.

Однофакторна модель (А. Pines, Е. Aronson): Розглядає вигоряння як єдиний конструкт — фізичне, емоційне та когнітивне виснаження.

Фактори ризику у соціальній сфері. Працівники соціальної сфери є особливо вразливою групою, що зумовлено специфічними факторами ризику:

Хронічне емоційне перенавантаження: Постійна робота з людьми, які переживають кризові ситуації, горе або мають складні життєві обставини.

Високі комунікативні вимоги: Необхідність підтримувати ефективну комунікацію та емпатію навіть у складних умовах.

Невідповідність між вимогами та ресурсами: Розрив між ідеальними уявленнями про допомогу та обмеженими можливостями або ресурсами для її надання. Відсутність визнання: нестача належного матеріального чи морального заохочення за важку працю.

Особистісні фактори: певні риси характеру (наприклад, надмірне прагнення бути лідером, емоційна нестриманість, неконструктивне вирішення конфліктів) можуть підвищувати ризик вигоряння. Теоретичні основи вигоряння допомагають зрозуміти механізми його розвитку та розробити ефективні заходи профілактики та подолання, що є критично важливим для збереження кадрового потенціалу соціальної сфери.

У рамках дослідження синдрому емоційного вигоряння накопичений великий теоретичний та емпіричний досвід, як в зарубіжній (М. Burish, G. Firth, Н.Г. Freudenberger, J. Greenberg, Е.А. Hartman, А. Langle, М. Leiter, С. Maslach, А. Pines, W. Schaufeli та інші), так у вітчизняній психології (В.В. Бойко,

Н.Є. Водоп'янова, Н.В. Гришина, Л.Г. Дика, Г.А. Макарова, В.Є. Орел, Т.Н. Ронгінська, Т.В. Форманюк та інші).

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

Феномен професійного вигорання є актуальним для представників різних сучасних професій, у тому числі й для фахівців соціальної сфери. При використанні терміну «професійне вигорання» робиться акцент на розгляді цього явища в контексті професійної діяльності. Він частіше використовується в дослідженнях, що характеризують вигорання як наслідок професійних стресів, що підкреслюють роль організації, психологічного клімату, особливостей персоналу в процесі розвитку вигорання [8; 36; 37].

Емоційне вигорання — це стан фізичного, психічного та емоційного виснаження, спричинений хронічним стресом, який не минає після відпочинку. Воно проявляється у втраті мотивації, зниженні працездатності, постійній втомі та негативному ставленні до себе чи інших. Емоційне вигорання може виникнути в будь-якій сфері життя, не лише на роботі, і часто пов'язане з надмірним напруженням та недостатнім відновленням.

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

Емоційне вигорання – це синдром постійної втоми, емоційного виснаження, який посилюється з часом.

Емоційне вигорання — це психоемоційний стан, що виникає внаслідок тривалого стресу та характеризується втомою, байдужістю та зниженням ефективності. Людина може втратити відчуття сенсу в тому, що робить, уникати соціальних контактів і постійно відчувати втому. Щоб подолати цей стан, варто знижувати рівень стресу, знаходити час на відпочинок і звертатися по професійну допомогу, якщо самотійно впоратись не вдається.

Згідно з ВООЗ, існує три основних симптоми емоційного вигорання [21]:

Синдром емоційного вигорання є серйозною проблемою для працівників соціальної сфери, які належать до групи найбільшого ризику через високе емоційне та комунікативне навантаження. Якість та результативність їхньої роботи безпосередньо залежать від їхнього психологічного стану, а вигорання несе ризики як для самих фахівців, так і для осіб, яким вони надають допомогу.

Причини виникнення. Специфіка роботи соціальних працівників обумовлює низку ключових причин вигорання:

Хронічний стрес: Постійна взаємодія з людьми, які перебувають у кризових ситуаціях, стикаються з горем, насильством, бідністю або іншими складними життєвими обставинами.

Висока інтенсивність роботи та перевантаження: Велика кількість клієнтів, складні випадки, необхідність швидко реагувати та приймати рішення в умовах обмежених ресурсів.

Емоційно "складні" клієнти: Необхідність підтримувати емпатію та професійну відстороненість одночасно, що призводить до емоційного виснаження.

Відсутність визнання та низька оплата праці: Нестача належного матеріального або морального заохочення за важку та соціально важливу роботу.

Бюрократичні перешкоди: Невідповідність між бажанням допомогти та інституційними обмеженнями або адміністративними вимогами.

Основні симптоми. Синдром емоційного вигорання проявляється через три основні компоненти: емоційне виснаження: Відчуття спустошеності, втоми, втрати енергії, яке не зникає навіть після відпочинку.

Деперсоналізація (цинізм): Розвиток байдужого, безособового або навіть зневажливого ставлення до клієнтів. Працівник починає сприймати людей як об'єкти, щоб захистити себе від емоційного перевантаження.

Зниження професійної ефективності: Сумніви у власній компетентності, втрата мотивації, негативна оцінка своїх досягнень та зниження продуктивності праці.

Додаткові симптоми включають: підвищену дратівливість, нервові зриви, відмову від спілкування, замкнутість, нудьгу та депресивні стани.

Профілактика та подолання. Для ефективної профілактики та подолання вигорання важливо вживати комплексні заходи:

Регулярне самостереження та саморефлексія: Вчасне виявлення перших ознак стресу та виснаження.

Встановлення чітких меж: Визначення зони відповідальності та робочого часу, щоб запобігти розмиванню меж між роботою та особистим життям. Навчання навичкам саморегуляції та стресостійкості: Використання технік релаксації, медитації, фізичної активності. Підтримка з боків колег та керівництва: Створення сприятливого психологічного клімату в колективі, обмін досвідом, взаємодопомога.

Супервізія та психологічна підтримка: регулярні консультації з психологом або участь у супервізійних групах для обговорення складних випадків та емоційного розвантаження. Здоровий спосіб життя: Дотримання режиму сну, збалансоване харчування, повноцінний відпочинок та хобі, не пов'язані з роботою.

Позитивне мислення: Свідоме зосередження на позитивних моментах та досягненнях, що допомагає підтримувати мотивацію. [57; 76; 77].

[10; 48].

Емоційне вигорання (синдром емоційного вигорання, СЕВ) — це фізичне, емоційне чи розумове виснаження, що супроводжується зниженням мотивації, працездатності та негативним ставленням до себе й інших. За вигорання людина може відчувати постійне відчуття розбитості, стан занепаду сил, моральної втоми через стрес і велике навантаження на роботі, в сім'ї чи в соціальному житті.

Синдром емоційного вигорання переважно пов'язують з роботою. Так, Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) визначає «вигорання» (бернаут) як «професійний феномен». Згідно з МКХ-11, вигорання не є захворюванням і класифікується як синдром (сукупність симптомів або ознак, пов'язаних з конкретною причиною щодо здоров'я).

Однак останнім часом дослідники СЕВ також вказують, що стан морального виснаження та постійної втоми може бути характерним для інших сфер життя та впливати як на фізичне [15].

Причини емоційного вигорання у працівників є комплексними і поділяються на дві основні групи: організаційні (зовнішні) та особистісні (внутрішні) фактори. Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) визначає вигорання як синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, який не був успішно подоланий.

Організаційні (зовнішні) причини. Ці фактори пов'язані з умовами праці, культурою в організації та характером виконуваних завдань:

Перевантаження роботою: Невідповідність між обсягом вимог до працівника та його фізичними й емоційними ресурсами. Це може бути надмірна кількість клієнтів, інтенсивний робочий графік або понаднормова робота.

Відсутність контролю та самостійності: Нemoжливість впливати на процес роботи, приймати рішення або обирати методи виконання завдань, що призводить до відчуття безсилля.

Брак визнання та винагороди: Відсутність належного матеріального заохочення, моральної підтримки або зворотного зв'язку за виконану роботу. Це знижує мотивацію та відчуття цінності своєї праці.

Несправедливість та конфлікти: Несправедливе ставлення керівництва, конфлікти з колегами або клієнтами, що створює постійну напругу в колективі.

Розмитість ролей та цінностей: Нечітке визначення посадових обов'язків або конфлікт між особистими цінностями працівника та цінностями організації чи вимогами роботи.

Несприятлива психологічна атмосфера: Відсутність підтримки з боків колег і керівництва, що посилює відчуття ізоляції під час стресу.

Рутинна та монотонна робота: Виконання одноманітних і повторюваних завдань, що може призводити до нудьги та втрати інтересу до роботи.

Особистісні (внутрішні) причини. Ці фактори залежать від індивідуальних особливостей працівника, його ставлення до роботи та життя:

Перфекціонізм та високі очікування: Прагнення досягти ідеальних результатів у всьому, що часто призводить до розчарування та відчуття невдачі, коли це не вдається.

Надмірна відповідальність: Схильність брати на себе занадто багато зобов'язань або відповідальності за те, що виходить за межі компетенції.

Ігнорування власних потреб: Неуважність до своїх фізичних та емоційних потреб, відсутність повноцінного відпочинку та сну.

Низька стресостійкість: недостатня здатність ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями та управляти негативними емоціями.

Особистісні риси: певні риси характеру (наприклад, емоційна нестриманість, неконструктивне вирішення конфліктів) можуть підвищувати ризик вигорання.

Відсутність балансу між роботою та особистим життям: розмивання меж між професійною діяльністю та приватним часом, що не дає можливості відновити сили.

Причиною емоційного вигорання часто є робота. Однак не лише. Люди, які відчувають напруження через життєві виклики, не мають достатньо підтримки, теж можуть мати вигорання. Воно трапляється і поза стінами офісу, наприклад,

з мамою, яка доглядає дітей, або ж людиною, що опікується літніми батьками та роками не має нормального перепочинку.

Крім того, симптоми емоційного вигорання. Згідно з ВООЗ, є три основних ознаки емоційного вигорання: постійне відчуття виснаження або втоми: що призводить до порушення сну, погіршення самопочуття, проблем із концентрацією.

Інтелектуальне та емоційне дистанціювання від роботи: відчуття негативу та цинізму відносно ситуацій, пов'язаних із роботою, відірваність від колективу, відсутність мотивації. Зниження професійної чи особистої ефективності: розвивається відчуття неспроможності впоратися зі своїми обов'язками, з'являються сумніви у власних здібностях і компетентності.

Як зрозуміти, що в тебе емоційне вигорання. Симптоми, описані вище, впливають на фізичне та психічне здоров'я людини, зокрема відображаються на поведінці. Фізичні симптоми вигорання. Відчуття постійного виснаження, ніби повна відсутність сил.

Часта захворюваність на застуди через ослаблений імунітет внаслідок хронічного стресу. Регулярні сильні головні болі або ж болі в м'язах.

Зміни в апетиті (його відсутність або ж, навпаки, часте відчуття голоду) або в режимі сну (пересип або ж безсоння). Емоційні прояви вигорання. Постійні сумніви в собі, нав'язливі думки на кшталт "нічого не вдасться", "все не має сенсу", "все марне".

Відчуття перебування в пастці, відсутності виходу. Безпорадність, безсилля, втрата надії і віри в краще. Цинізм у ставленні до роботи та оцінці зусиль інших людей. Брак задоволення від роботи, відсутність відчуття завершеності. Поведінкові ознаки вигорання. Відчуження від роботи: людина пізніше приходить, раніше йде з офісу, не поспішає відповідати на повідомлення, здригається від дзвінка в Teams чи Zoom.

Ізолювання від людей, уникнення спільних посиденьок чи тимблдингів, тому що вони виснажують ще більше.

Споживання алкоголю збільшується, людина викурює більше цигарок, або ж вживає психоактивні речовини. Прокрастинація або ж пропуск дедлайнів. Агресія або конфліктність.

Стадії емоційного вигорання

Виділяють п'ять основних стадій емоційного вигорання. Починається усе із захвату та надмірної роботи, а закінчується — виснаженням.

Фази емоційного вигорання:

Неймовірне захоплення роботою/новою діяльністю.

На цьому етапі людина дуже жвава та залучена в процес. Можливо, вона саме отримала нову роботу, посаду чи підвищення, або ж стала батьком чи матір'ю. Вона відкрита до нових викликів, все сприймає на ентузіазмі, відчувається дуже бадьоро і має чимало творчої енергії. Так вона може працювати багато і без відпочинку, через “не хочу”, через “не можу”, на вихідних і у свята. Можливо, їй здається, що вона рятує людство або ж працює за покликом душі, тож все може зачекати.

У відповідь на зростання кількості обов'язків, потреби в прийнятті рішень, складностей роботи чи догляду, людина починає відчувати надмірний стрес. При цьому вона не задовольняє свої потреби, якість її сну погіршується. Тривожність починає проявлятися частіше. Її супроводжують роздратованість, часті головні болі чи фізична знемога. Людина стає менш продуктивною на роботі, їй складно фокусуватися, вона намагається уникати прийняття рішень. Через брак якісного відновлення внутрішні ресурси вичерпуються.

Дослідженням емоційного вигорання займалася низка відомих науковців у всьому світі. Внесок ключових фігур допоміг сформулювати сучасне розуміння цього феномену.

Засновники та основні теоретики

Герберт Фрейденбергер (Herbert Freudenberger): Американський психіатр, який вперше ввів термін "burnout" (вигорання) у науковий лексикон у 1974 році. Він описав цей стан як психічне та фізичне виснаження, що спостерігалось у

нього та його колег, які працювали у безкоштовних клініках з високим навантаженням.

Крістіна Маслач (Christina Maslach) та Сьюзен Джексон (Susan Jackson): Американські соціальні психологині, які зробили найбільший внесок у систематизацію та вивчення синдрому. У 1976 році Маслач ввела поняття "емоційне вигорання" і розробила найбільш поширений інструмент для його діагностики — Опитувальник емоційного вигорання за Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI). Вони визначили три ключові компоненти синдрому: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень.

Інші міжнародні дослідники

Майкл Буріш (Michael Burisch): Досліджував різні аспекти вигорання, зокрема, його стадії та відмінності від депресії.

Вільмар Шауфелі (Wilmar Schaufeli): Разом із К. Маслач та М. Лайтером розробив сучасну концепцію вигорання, що визнана Всесвітньою організацією охорони здоров'я (ВООЗ) як синдром, пов'язаний із професійним контекстом.

Вітчизняні (українські) дослідники

В Україні також активно вивчають проблему емоційного вигорання, адаптуючи міжнародні методики та проводячи власні дослідження, зокрема у "допомагаючих" професіях: Л. Карамушка: Досліджувала зміст та структуру синдрому емоційного вигорання в українських умовах.

С. Д. Максименко: Відомий український психолог, який також займався цією проблематикою.

В. Є. Орел: Автор робіт, присвячених теоретичним та діагностичним аспектам вигорання.

Н. Є. Водоп'янова та Е. С. Старченкова: Внесли значний вклад у методики діагностики та профілактики синдрому вигорання.

Дослідження емоційного вигорання тривають, що зумовлено його актуальністю в сучасному світі.

Важливо знати, що визначити відмінність між емоційним вигоранням і традиційної депресією досить складно. З одного боку, вони мають подібні

симптоми, з другого боку, кінцевим результатом емоційного вигорання часто стає депресія. Проте вигорання відрізняється непропорційною зосередженістю трудового життя. Під час депресії часто страждають усі сфери життя, але при вигоранні переважно порушується баланс роботи та особистого життя.

Якщо вам необхідна підтримка друзів, порада експерта чи психолога або ви просто бажаєте поспілкуватися - ласкаво просимо до Спільноти EnableMe Ukraine. Симптоми залежно від фази вигорання

Вигорання не відбувається раптово, воно розвивається протягом тривалого часу. Отже, можна диференціювати фази процесу вигорання з урахуванням відповідних симптомів.

Дослідженням емоційного вигорання займалася низка відомих науковців у всьому світі. Внесок ключових фігур допоміг сформуванню сучасного розуміння цього феномену.

Засновники та основні теоретики

Герберт Фрейденбергер (Herbert Freudenberger): Американський психіатр, який вперше ввів термін "burnout" (вигорання) у науковий лексикон у 1974 році. Він описав цей стан як психічне та фізичне виснаження, що спостерігалось у нього та його колег, які працювали у безкоштовних клініках з високим навантаженням.

Крістіна Маслач (Christina Maslach) та Сьюзен Джексон (Susan Jackson): Американські соціальні психологині, які зробили найбільший внесок у систематизацію та вивчення синдрому. У 1976 році Маслач ввела поняття "емоційне вигорання" і розробила найбільш поширений інструмент для його діагностики — Опитувальник емоційного вигорання за Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI). Вони визначили три ключові компоненти синдрому: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень.

Інші міжнародні дослідники

Майкл Буріш (Michael Burisch): Досліджував різні аспекти вигорання, зокрема, його стадії та відмінності від депресії.

Вільмар Шауфелі (Wilmar Schaufeli): Разом із К. Маслач та М. Лайтером розробив сучасну концепцію вигоряння, що визнана Всесвітньою організацією охорони здоров'я (ВООЗ) як синдром, пов'язаний із професійним контекстом.

Вітчизняні (українські) дослідники

В Україні також активно вивчають проблему емоційного вигоряння, адаптуючи міжнародні методики та проводячи власні дослідження, зокрема у "допомагаючих" професіях:

Л. М. Карамушка: Досліджувала зміст та структуру синдрому емоційного вигоряння в українських умовах.

С. Д. Максименко: Відомий український психолог, який також займався цією проблематикою.

В. Є. Орел: Автор робіт, присвячених теоретичним та діагностичним аспектам вигоряння.

Н. Є. Водоп'янова та Е. С. Старченкова: Внесли значний вклад у методики діагностики та профілактики синдрому вигоряння.

Дослідження емоційного вигоряння тривають, що зумовлено його актуальністю в сучасному світі. Проведенні дослідження прояву емоційного вигоряння у соціальних працівників

Проведення дослідження прояву емоційного вигоряння у соціальних працівників передбачає використання науково обґрунтованих методів та інструментів для об'єктивної оцінки стану фахівців.

Етапи дослідження

Типове дослідження включає такі ключові етапи:

Визначення мети та завдань: Чітке формулювання того, що саме ми хочемо дізнатися (наприклад, виявити рівень емоційного вигоряння, визначити домінуючі чинники, розробити рекомендації з профілактики).

Підбір методів та інструментів: Вибір відповідних психодіагностичних методик, які враховують специфіку професійної діяльності соціальних працівників.

Формування вибірки дослідження: Визначення цільової групи учасників (наприклад, соціальні працівники певного віку, стажу роботи, місця роботи, які працюють з різними категоріями населення).

Збір емпіричних даних: Проведення анонімного анкетування або опитування серед соціальних працівників.

Аналіз та інтерпретація результатів: Статистична обробка отриманих даних, порівняння показників вигоряння з нормативними значеннями та виявлення закономірностей.

Формулювання висновків та розробка рекомендацій: Узагальнення результатів та надання практичних порад для профілактики та корекції вигоряння.

Ключові інструменти діагностики

Для вимірювання емоційного вигоряння у соціальних працівників найчастіше використовують такі методики:

Опитувальник емоційного вигоряння за Масlach (Maslach Burnout Inventory, MBI): Найбільш відомий та широко застосовуваний інструмент, що оцінює три основні компоненти вигоряння: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень.

Методика діагностики рівня емоційного вигоряння В. В. Бойка: Адаптована для вітчизняного контексту методика, що дозволяє оцінити стадії та симптоми формування синдрому вигоряння.

Опитувальник професійного вигоряння (за Н. Є. Водоп'яною): Ще один популярний інструмент, що використовується для діагностики в Україні.

Опитувальник Геллапа щодо залученості персоналу Q12: Додатковий інструмент, який може допомогти оцінити рівень залученості та мотивації працівників.

Методики самооцінки та шкали стресу: Допоміжні інструменти для виявлення загального рівня стресу та втоми.

Результати дослідження дозволяють не тільки оцінити масштаб проблеми, але й визначити найбільш вразливі групи працівників та розробити цільові

програми підтримки (наприклад, супервізії, тренінги зі стресостійкості, психологічну підтримку)

Перша фаза - початок та перші попереджувальні симптоми. Спочатку людина вкладає набагато більше енергії у свою роботу, ніж зазвичай. Це характеризується надзвичайно високою завантаженістю та відмінною працездатністю. Але протягом цієї першої фази з'являються перші ознаки емоційного вигорання. Зазвичай з'являються такі попереджувачі знаки: підвищена відданість певним цілям; робота стає головною метою життя (наприклад, соціальні контакти з людьми, лише пов'язані з роботою); нездатність відключитися та гіперактивність; відчуття, що завжди не вистачає часу; відчуття незамінності; знецінення результатів роботи/кваліфікації інших членів команди; уникнення невдач та розчарувань; заперечення власних потреб.

Згодом стають очевидними перші ознаки виснаження. До них відносяться занепокоєння, нестача енергії та сну, а також підвищена сприйнятливість до нещасних випадків та інфекцій. Друга фаза - зниження зацікавленості та продуктивності

На наступному етапі процесу вигорання у постраждалих починає різко знижуватися почуття особистої залученості до роботи, знижується продуктивність праці. На цьому етапі, однак, скорочення, як і раніше, в основному обмежується фактичною трудовою діяльністю і менш впливає на інші сфери життя. Відмова від зобов'язань. Типовими симптомами зниження залученості у процесі вигорання є: зниження ідеалізації та прихильності; зниження мотивації стосовно роботи; мінімальне залучення до роботи; відчуття низької самооцінки; людина відчуває, що її експлуатують; думки про звільнення; людина все частіше тримається на відстані і відчуває негативні почуття стосовно клієнтів/ділових партнерів/колег; зниження емпатії та співчуття; цинізм та холодність; людина розквітає у вільний час; перші негативні наслідки для відносин та сімейного життя.

Особливого ризику наражаються люди, які не отримують очікуваної винагороди за надмірну напругу, з якою вони працюють. Якщо їхні очікування,

що впливають з високого рівня залучення, не виправдовуються, ризик прогресуючого процесу вигорання цих людей значно зростає.

Крім того, продуктивність та фактичний результат праці відповідних осіб також знижуються. Постраждали люди починають робити помилки і щось забувати, їхній творчий потенціал та здатність справлятися з проблемами знижуються.

Як правило, виникають такі симптоми: неорганізованість; невпевненість; проблеми з більш складними завданнями та рішеннями; підвищена забудькуватість; зниження концентрації; зниження витривалості; зниження креативності; загальне зниження розумової працездатності.

Третя фаза – загальний занепад. Після другої фази процесу вигорання, коли знижується працездатність у трудовій діяльності, у третій фазі в постраждалих погіршення переважають у всіх сферах життя.

Для цієї фази характерна перш за все повна байдужість до всього та до всіх. Людина змиряється з тим, що відбувається, більшу частину часу млява, пригнічена і песимістична. Вона все більше втрачає інтерес до своїх захоплень, партнера та сім'ї. Загалом вона починає відключатися від своїх соціальних зв'язків і поступово стає самотньою. Характерна повна концентрація постраждалих на собі, своїх потребах та на професійній діяльності.

Іноді також трапляється, що люди, які страждають на вигорання, усуваються від свого соціального життя в цілому, але в той же час сильно зосереджуються на конкретній близькій людині (наприклад, на своєму партнері).

Крім того, постраждалі більше не можуть розслабитися у відпустці, і свій вільний час вони часто сприймають як додаткове джерело стресу. У той самий час вони часто збільшують споживання алкоголю, нікотину та інших речовин, які викликають звикання.

Процес вигорання також дає ознаки через більш сильні емоційні реакції в міру збільшення внутрішнього занепокоєння. Людина починає звинувачувати себе, або шукати винних у своєму оточенні. З одного боку, з'являються депресивні симптоми, такі як песимізм, тривога чи млявість. З іншого боку,

виявляються агресивні симптоми, такі як дратівливість, звинувачення колег та начальства чи нетерпимість. [7].

Емоційне вигорання проявляється як фізичне, емоційне та поведінкове виснаження, що охоплює три сфери: самопочуття (хронічна втома, безсоння, головні болі), роботу (втрата мотивації, зниження продуктивності, цинізм) та соціальну взаємодію (дистанціювання від людей, дратівливість, втрата інтересу до хобі). Людина може відчувати постійну «розбитість», тривогу, песимізм, а також починати звинувачувати себе або інших.

Фізичні прояви

Постійна втома, що не зникає після відпочинку.

Безсоння, порушення сну або, навпаки, надмірна сонливість.

Головний біль та болі в м'язах.

Зниження імунітету, що призводить до частіших застуд.

Зміни апетиту (відсутність або надмірний голод).

Емоційні та когнітивні прояви

Постійне відчуття емоційного виснаження та спустошеності.

Песимізм, тривога, дратівливість, апатія.

Втрата мотивації, інтересу до роботи, хобі та соціальних зв'язків.

Низька самооцінка та підвищена самокритичність.

Почуття відстороненості від людей, цинічне ставлення до роботи.

Поведінкові прояви

Уникнення спілкування, соціальна ізоляція.

Проблеми з концентрацією та ухваленням рішень.

Зловживання алкоголем, ніотином або іншими речовинами.

Висловлення скарг на життя та пошук винних у оточення.

Вигорання виникає як захисна реакція на стресові впливи, негативно впливає на психофізичне здоров'я та ефективність у професійній діяльності і проявляється в почутті виснаження, особистісної відстороненості від суб'єктів діяльності та зниження мотивації до виконання професійних обов'язків.

У вітчизняній і зарубіжній психології проводилися дослідження, пов'язані з феноменом вигорання (Г. Фрейденбергер, К. Маслач, П. Торнтон, К. Кондо, Є. Махер, А. Пайнс, К. Роджерс, В. В. Бойко, Т. В. Форманюк, В. Е. Орел, Н. В. Водоп'янова).

У зарубіжній психологічній науці ця проблема представлена чисельними дослідженнями таких вчених як Г. Сельє, Р. П. Мильруд, Д. Брайт, Ф. Джонс, Г. А. Робертс ін. До вітчизняних вчених, які досліджували цей феномен ми можемо віднести таких дослідників як: В. Бойко, Н. Водоп'янова, Є. Старченкова, Т. Зайчикова, Л. Карамушка, Л. Малец, О. Марковець, В. Орел, В. Павленко, Л. Китаєв-Смик, М. Скугаревська, Д. Трунов, Т. Ронгінська, В. Богуш, Т. Форманюк та ін.

Даний феномен вивчається більше тридцяти років, опубліковано безліч праць на цю тему, але єдиного визначення синдрому вигорання дотепер не існує. У 1974 році американський психіатр Фрейденберг вперше застосував термін «синдром згорання співробітників» для опису психологічного стану волонтерів служб психічного здоров'я. Цей синдром проявляється у вигляді виснаження, розчарування та відмови від роботи, «поразки або зношування, що відбувається в людини внаслідок різко завищених вимог до власних ресурсів і сил» [6, с. 159-166].

Що стосується вітчизняної психології – то перші згадки про цей феномен можна знайти у працях Б. Г. Ананьєва (1969). Він вживав термін «емоційне вигорання», для позначення деякого негативного явища, що виникає у людей професій «Людина-людина», і пов'язаного з міжособистісними стосунками [4].

Теоретичні і практичні дослідження вигорання в сучасній психології здійснюються в наступних напрямках:

1. Визначення поняття вигорання і його структури.
2. Дослідження чинників, що викликають цей феномен.
3. Вивчення впливу вигорання на показники поведінки і діяльності суб'єкта.

4. Дослідження генезису виникнення структурних компонентів вигорання і його динаміки в процесі професійного розвитку [5].

Емоційне вигорання є формою професійної деформації особистості. Даний стереотип емоційного сприйняття дійсності складається під впливом ряду чинників (зовнішніх і внутрішніх). До зовнішніх відносять: хронічну напругу психоемоційної діяльності, дестабілізуючу організацію діяльності, підвищену відповідальність за виконуючі функції і операції, несприятливу атмосферу професійної діяльності, психологічно «важкий» контингент, з яким має справу професіонал в сфері спілкування. До внутрішніх відносять: схильність до емоційної ригідності, інтенсивну інтеріоризацію (сприйняття і переживання) обставин професійної діяльності, слабку мотивацію віддачі в професійній діяльності.

У багатьох дослідженнях показано важливість «зворотного зв'язку» як значущого елемента профілактики вигорання. Відсутність зворотного зв'язку призводить до підвищення рівня емоційного виснаження і деперсоналізації, зниження професійної самоофективності.

Визначення рівня емоційного вигорання можна здійснити за допомогою методики В. В. Бойко «Методика діагностики рівня емоційного вигорання» та опитувальником виявлення емоційного вигорання МВІ К. Маслач і С. Джексон .

Профілактичні заходи мають бути спрямовані на зняття емоційної напруги, підвищення мотивації, встановлення балансу між витраченими зусиллями і одержуваним результатом.

Отже, емоційне вигорання стосується кожного, якщо не роз'ясняться основні проблемні питання і не налагодиться атмосфера міжособистісних стосунків. Важливо усвідомити потребу профілактики перевтомлення, продумати чергування форм праці і відпочинку та інших засобів попередження даного феномену. Потрібно створити курси, проводити тренінги, щоб сформувати навички боротьби з проявами емоційного вигорання.

1.2. Аналіз теоретичних аспектів психологічних особливостей прояву емоційного вигорання у працівників соціальної сфери в наукових розвідках

В даному контексті представлений теоретичний аналіз основних психологічних особливостей прояву емоційного вигорання у соціальних працівників.

Психологічні особливості прояву емоційного вигорання у працівників соціальної сфери включають постійну втому, втрату мотивації, збільшення емоційної дистанції до клієнтів та зниження професійної ефективності. Це проявляється у зниженому настрої, апатії, дратівливості, негативному ставленні до роботи, а також у психосоматичних нездужаннях, таких як безсоння.

Симптоми емоційного вигорання

Емоційні прояви:

Почуття виснаження та постійної втоми.

Підвищена дратівливість і нервозність.

Часті нервові зриви або замкненість.

Негативне, песимістичне ставлення до роботи та клієнтів.

Апатія, депресія, відчуття безнадійності.

Поведінкові прояви:

Зниження продуктивності та професійної самооцінки.

Відсутність мотивації до роботи.

Уникнення соціальних контактів.

Можливе зловживання хімічними речовинами.

Психосоматичні прояви:

Безсоння.

Фізичне виснаження.

Часті психосоматичні нездужання.

Фактори, що сприяють вигоранню у соціальній сфері

Особистісні фактори: емоційна нестійкість, страх, імпульсивність, потреба завжди бути лідером, нетерпимість до перешкод.

Статусно-рольові фактори: робота з певними вразливими групами населення (хворі, старі люди, люди з психічними розладами).

Корпоративні (професійно-організаційні) фактори: тривалий стрес, брак визнання, винагороди, надмірні очікування.

Вигорання як процес: Розглядається як динамічний процес, що проходить певні фази, пов'язані з фізіологічним, емоційним та когнітивним виснаженням.

А. Лангл та В. Франкл характеризують емоційне вигорання як «особливий стан екзистенціального вакууму, в якому переважає втомлюваність та виснаження». Дослідники також вважають виснаження вирішальним визначальним симптомом, визначаючим емоційне вигорання.

Теоретики емоційного вигорання К. Масlach та Е. Джексон розглядають цей феномен як тривимірну структуру, що охоплює всі основні складові, зазначені в попередніх концепціях: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень.

До характерних ознак підвищеного стресу можна віднести часті дихальні порушення, неспокій, прискорене серцебиття, м'язове напруження, підвищену дратівливість і втому. Коли рівень напруги зростає, організм починає включати захисні механізми для запобігання негативному впливу.

Основним ризиком для емоційного благополуччя є емоційне.

Довгий період дослідники користувалися цими компонентами для визначення рівня вигорання та інших важливих етапів своїх досліджень, проте на сьогоднішній день більшість науковців схилиються до однокомпонентної теорії емоційного вигорання [44].

Цю теорію висвітлили А. Пайнс і Е. Аронсон, які виявили, що виснаження це основний і найважливіший компонент, який визначає особистісний рівень емоційного вигорання та зумовлюється зниженою фізичною, пізнавальною та афективною діяльністю. Науковці пропонують широке визначення феномену емоційного вигорання, яке виходить за межі професій «суб'єкт-суб'єктного» типу. На їхню думку, цей синдром може проявлятися і серед представників

інших сфер, таких як управління та маркетинг, а також виникати поза робочим контекстом, зачіпаючи особисті життєві аспекти.

Чинники емоційного вигорання можуть бути різноманітними та варіюватися залежно від контексту і особистих особливостей кожної ситуації. У дослідженнях, присвячених вивченню феномена вигорання, виділяють три основні підходи: індивідуальний, міжособистісний та організаційний. Кожен із цих підходів розглядає процес виникнення явища вигорання на окремих рівнях, які існують автономно, що призводить до тенденції перебільшувати важливість окремих чинників — як особистісних, так і професійних стресів.

В екзистенційному підході, який представляє А. Пайнс, вигорання найбільш імовірно виникає у працівників соціальної сфери з високими очікуваннями і прагненнями. А. Ленглі додає, що праця, яка була важливою складовою життя, іноді може привести до розчарування та вигорання, або, навпаки, через відсутність справжнього сенсу для виконання певних дій [42]. Чинники емоційного вигорання можуть бути різноманітними та варіюватися залежно від контексту і особистих особливостей кожної ситуації. У дослідженнях, присвячених вивченню феномена вигорання, виділяють три основні підходи: індивідуальний, міжособистісний та організаційний. Кожен із цих підходів розглядає процес виникнення явища вигорання на окремих рівнях, її які існують автономно, що призводить до тенденції перебільшувати важливість окремих чинників — як особистісних, так і професійних стресів.

В екзистенційному підході, який представляє А. Пайнс, вигорання найбільш імовірно виникає у працівників соціальної сфери з високими очікуваннями і прагненнями. А. Ленглі додає, що праця, яка була важливою складовою життя, іноді може привести до розчарування та вигорання, або навпаки, через відсутність справжнього сенсу для виконання певних дій [42]. Більшість дослідників вказує, що емоційне вигорання є одним із проявів професійної деформації особистості. Такий стереотип емоційного реагування на дійсність формується під впливом внутрішніх і зовнішніх факторів. До зовнішні відносять:

постійне психоемоційне напруження, нестабільну організацію праці, відповідальність за виконання завдань, несприятливу атмосферу на роботі, психологічно важких клієнтів. Серед внутрішніх чинників виділяються схильність до емоційної жорсткості, інтенсивне внутрішнє переживання професійних обставин і низька мотивація до самореалізації в професії [27].

За дослідженням Г. Гнускіної і Л. Карамушки емоційне вигорання може бути спричинене такими зовнішніми і внутрішніми факторами [17]:

1) Зовнішні чинники наступні:

Психоемоційне навантаження через постійну взаємодію з людьми, що потребує від працівника значної емоційної залученості та частого впливу на партнера, що супроводжується інтенсивною комунікацією

Неорганізованість робочого процесу та недосконала організація праці, зокрема нечітке планування, відсутність або несправність необхідного обладнання, недостатня кількість інформації, а також важкий контингент клієнтів можуть створювати дестабілізуючі ситуації на робочому місці.

□ Підвищена відповідальність, адже працівники соціальної сфери часто працюють під постійним контролем, як зовнішнім, так і внутрішнім, що передбачає часту емоційну взаємодію, співчуття та підтримку.

□ Несприятлива атмосфера в колективі та конфлікти з керівництвом або між колегами сприяють вичерпанню емоційних ресурсів і створюють додатковий стрес.

□ Психологічно важкий контингент, тому що у своїй професійній діяльності фахівці часто стикаються з людьми, які потребують особливих емоційних зусиль і стійкості.

2) Внутрішні чинники наступні:

Отже, чинники, що сприяють розвитку емоційного вигорання, поділяються на два основні блоки: індивідуальні особливості людини та специфіку професійної діяльності. Схильність до емоційної ригідності. Найбільш схильні до вигорання люди, які є емоційно стриманими і не схильні до реактивності.

Натомість люди з високою імпульсивністю та нервовою рухливістю менш схильні до вигорання завдяки природним захисним механізмам.

□ Підвищена відповідальність і трудоголізм, постійна роботою та почуття обов'язку можуть значно збільшувати ризик вигорання.

□ Низька мотивація до емоційної віддачі, що виявляється у відсутності співчуття до об'єктів діяльності.

1.3. Розгляд питання формування копінг-поведінки у наукових дослідженнях

В даному підрозділі роботи розглянуто теоретико-методологічні основи вивчення типів копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери.

Формування копінг-поведінки у наукових дослідженнях вивчають за допомогою емпіричних методів, таких як спостереження, експерименти та психодіагностичні інструменти (тести, анкети, опитування). Основні підходи включають дослідження трансакційної теорії стресу (Р. Лазарус), аналіз соціальних впливів (переконання, авторитет), а також вивчення ефективних стратегій подолання стресу (фізична активність, правильне харчування, режим сну).

Особливим аспектом досліджень проблеми стійкості особистості до стресів є пошук особистісних ресурсів подолання. Не випадково досліджувати копінг або подолання першими почали клінічні психологи. Надалі дослідженням долаючої поведінки в стресових ситуаціях були присвячені праці Т. Л. Крюкової, Г. С. Коритової, та ін. [1;2].

У вітчизняній психології проблемі стресу в цілому присвячено багато публікацій, однак вивчення долаючої поведінки в Україні перебуває на стадії формування. На думку Н. В. Родіни дослідження копіngu здебільшого відбуваються на рівні емпіричного вивчення деяких його особливостей у певних контингентів або констатації того, як ці особливості співвідносяться з окремими індивідуально-психологічними або соціально-демографічними

характеристиками [4]. Однак спроби вивчити та узагальнити особливості копінг-поведінки студентів соціономічних професій практично відсутні [19].

Таким чином, поняття копіngu вперше було введено до психології Л. Мерфі, однак головним його дослідником став Р. Лазарус, який розробив когнітивну теорію стресу і копіngu [3]. У широкому розумінні поняття копіngu (від англ. «соре» – долати, справлятися з чим-небудь) означає спосіб взаємодії особистості з проблемною/стресовою чи кризовою для особистості ситуацією. [19].

Копінг-стратегії розуміється вченими як моделі мислення та поведінки, спрямовані на подолання життєвих труднощів. Ціль застосування копіngu – побудувати баланс, згоду між вимогами світу та життєвими ресурсами, зберігши здоров'я. Усвідомлення своїх копінг-стратегій допомагати більш організованим та стресостійким [55].

Копінг-поведінка – це сукупність усвідомлених когнітивних (мисленнєвих) та поведінкових стратегій, які людина використовує для подолання стресових ситуацій, зменшення дискомфорту та адаптації до них. Ці стратегії можуть бути спрямовані на вирішення самої проблеми, а також на управління емоціями, що виникають у стресовому контексті. Більшість класифікацій копіngu засновані на основі двох класифікацій психологічного подолання, запропонованих Р. Лазарусом і С. Фолкманом:

Проблемно-орієнтовані стратегії: фокусуються на вирішенні самої проблеми, включаючи аналіз ситуації, пошук альтернативних рішень та активні дії для її зміни.

Емоційно-орієнтовані стратегії: спрямовані на управління емоційними переживаннями, що виникають у стресовій ситуації. Це може включати заспокоєння себе, пошук підтримки або зміну ставлення до події.

Основні характеристики копінг-поведінки. Адаптивність: ефективні копінг-стратегії допомагають знизити негативний вплив стресу на психіку та фізичне здоров'я.

Усвідомленість: на відміну від захисних механізмів, копінг є більш довільним та усвідомлюваним процесом. Індивідуальність: кожна людина може

мати свій набір копінг-стратегій, який залежить від її особистісних, вікових, соціальних та інших чинників.

Приклади копінг-стратегії. Планування та вирішення проблеми. Звернення за соціальною підтримкою. Заняття спортом чи хобі для зняття напруги.

Медитація або інші техніки релаксації [34].

Повсякденне життя й діяльність людини в умовах сучасного суспільства часто-густо пов'язані із впливом несприятливих екологічних, соціальних та інших факторів, що викликають сильні негативні переживання, перенапругу фізичних і психічних функцій. Особливо виражені наслідки такого впливу на психіку людини в кризових ситуаціях, при техногенних, природних аваріях і катастрофах, соціальних і професійних конфліктах, у ході виконання складних, відповідальних і небезпечних завдань. Такі впливи призводять не лиш до погіршення функціонального стану, але і до погіршення ефективності й безпеки праці, розвитку психосоматичних та інших захворювань в умовах переживання стресу.

Проблема стресу тісно пов'язана з копінг-поведінкою, яка розглядається як когнітивні та поведінкові зусилля, які постійно змінюються та застосовуються людиною для того, щоб впоратися з специфічними внутрішніми та/або зовнішніми вимогами, що надзвичайно напружують або перевищують ресурси людини. У психологічній літературі використовується низка термінів (копінг, копінгові дії, копінг-стратегії, копінгові стилі, копінг-поведінка), за допомогою яких визначають індивідуальну адаптаційну реакцію людини до складної життєвої ситуації.

Окрім терміну «coping», що стійко увійшов до психологічної літератури, для опису специфічного процесу розв'язання людиною труднощів часто вживаються також інші терміни. В англomовній літературі серед інших найбільш вживаних є терміни «Handle with» (справлятися з чим-небудь), «Deal with» (мати справу з чим-небудь), «manage» (вирішувати, справлятися, управляти), «resolve» (вирішувати конфлікти, непорозуміння, утруднення), «problem solving» (розв'язання проблем) [47].

Як зазначає Т.Ткачук, копінг поєднує у собі два акценти: акцент на ситуації, в якій діє суб'єкт, і акцент на особистісних особливостях, які в ній проявляються. Яким би не було широким поняття психологічного подолання, воно неминуче апелює до процесу адаптації як до своєї фінітної функції: психологічне призначення копіngu полягає у забезпеченні адаптації людини до вимог ситуації. Саме через це виражена актуалізація соціально-психологічного інтересу до проблеми психологічного подолання сьогодні далеко не випадкова [5].

Основоположниками поняття “копінг” є психологи Р. Лазарус та С.Фолькман, які визначали копінгстратегії стратегіями оволодіння та врегулювання взаємовідносин з навколишнім середовищем. Вперше термін «копінг» з'явився у психологічній літературі у 1962 році при дослідженні Л. Мерфі. Р. Лазарус [38] у своїй книзі «Psychological Stress and Coping Process» («Психологічний стрес і процес його подолання») звернувся до копіngu для опису усвідомлених стратегій подолання стресу й інших подій, що викликають тривогу. Ці автори ввели також у наш словник такі поняття, як життєстійкість (hardiness) та стресостійкість [3].

Поняття “копінг” походить від англійського “cope” (переборювати). В сучасній науці активно розв'язуються проблеми психології копінг-поведінки, розробки якої тісно пов'язані з практикою надання психологічної допомоги людям, які потрапили в складну життєву ситуацію. Копінг розуміється як індивідуальний спосіб взаємодії особистості із складною, кризовою, стресовою ситуацією (Л.І.Анциферова, С.К.НартоваБочавер ін.) [40].

Серед зарубіжних авторів вивченням цієї проблеми займаються А.Білінгс, Р.Лазарус, А.Райт, С.Фолкмен, К.Форд та ін. У російській психології вивчення проблеми копінг- поведінки розпочалося у 90-ті роки та представлено багатьма працями, авторами яких є: В.І.Голованевська, Р.М. Грановська, К.Муздибаєв, І.М.Нікольська, С.К. Нартова-Бочавер тощо. В українській психологічній науці дослідження копінг-поведінки стало відбуватися нещодавно. Серед психологічних наукових праць слід відзначити таких дослідників, як Л.П.Лабезна, ТМ.Титаренко, Н.В.Родіна, Л.Н. Марковець, І.В.Сергеева,

О.С.Третьяк. На думку А. Маслоу [3], копінг – це готовність індивіда вирішувати життєві проблеми шляхом пристосування до обставин, що передбачає сформованість уміння використовувати певні засоби для подолання стресу. В разі вибору активних форм поведінки підвищується вірогідність усунення впливу стресорів на особистість. Особливості цього вміння пов'язані з «Я-конценцією», локусом контролю, емпатією, умовами середовища. На думку вченого, копінг протиставляється експресивній поведінці.

Окрім сказаного вище, мусимо зазначити, що поняття «копінг» інтерпретується по-різному в різних психологічних школах.

Так, перший підхід – неопсихоаналітичний, розроблявся в працях Н. Хаан, де coping трактується в термінах динаміки Его, як один із засобів психологічного захисту, що використовується для послаблення напруги.

Копінг-процеси розглядаються як его-процеси, спрямовані на продуктивну адаптацію особистості до важких ситуацій. Функціонування копіngu передбачає включення системи адаптаційних процесів (когнітивних, моральних, соціальних і мотиваційних структур) особистості у процесі вирішення проблеми [2]. До складових цієї системи слід віднести процеси психологічного захисту та процеси подолання. У разі неспроможності індивіда до адекватного розв'язання складної життєвої ситуації включаються захисні механізми, які сприяють пасивній адаптації. Так механізми визначаються як несвідомі, ригідні, дезадаптивні способи вирішення проблеми, що перешкоджають адекватній орієнтації індивіда в оточуючому середовищі. На противагу їм, копінг є формою конструктивного, свідомого пристосування, що проявляється у більш пластичній поведінці, адекватному сприйнятті ситуації, вмінні використовувати всі потенційні внутрішні можливості [1]. Інакше кажучи, копінг і захист функціонують на підставі однакових его-процесів, але є різноспрямованими механізмами у вирішенні проблем. Даний підхід не є поширеним, адже його прихильники схильні ототожнювати копінг із його результатом. А. Біллінгс і Р. Моос зазначають, що копінг обумовлений стійкими якостями особистості, які

дозволяють використовувати певні варіанти відповіді на стресові ситуації. Саме ці якості визначають вибір поведінки людини у стресовій ситуації.

Виділяють три способи подолання стресової ситуації: оцінка ситуації (active-cognitive coping); втручання в ситуацію (active-behavioral coping); уникання (Avoidance). Також виділяють активні (конструктивна поведінка) та пасивні (неконструктивна поведінка) способи реагування на стрес [40].

Американський психолог Річард Лазарус, виділяє наступні копінг-стилі:

1. Конфронтаційний копінг.
2. Дистанціювання.
3. Самоконтроль.
4. Пошук соціальної підтримки.
5. Прийняття відповідальності.
6. Втеча-уникнення..
7. Планування вирішення проблеми.
8. Позитивна переоцінка [38].

Копінг-поведінка, яка традиційно трактується як механізм відповіді на стресову ситуацію з метою її подолання або захисту від неї, в статті розглядається як континуум інтерактивних взаємин особистості з мінливими обставинами середовища, де абсолютно однакові дії майже відсутні, тому вимагають нового виконання, створюючи цим основу для відповідних генералізацій і узагальнень. Оскільки кожна дія спрямована на досягнення мети, основна психологічна особливість якої полягає в її антиципації як здатності побачити не тільки шуканий результат, а і шлях, який веде до цього результату, оскільки апробування мети дією зміцнює функціональний складник копінг-поведінки в аспекті збільшення ресурсного арсеналу, що володіє більш високим рівнем узагальненості, і, отже, точності та ефективності.

Розглядаючи інтерактивні відносини як процес обопільного впливу комунікаторів як носіїв відповідного комунікативного і діяльнісного досвіду, ми вказуємо на факт залучення кожного з них до суб'єктного досвіду іншого і деякої взаємної зміни поведінки, взаємин, установок. Оскільки обмін діями і взаємні

зміни в процесі такого обміну здійснюються за участю механізмів саморегуляції, що передбачають відповідний інформаційний обмін із середовищем, остільки отримання необхідної для цього інформації визначається тим, як індивід моделює ситуації і які узагальнені моделі у нього складаються.

Канадські дослідники Е. Ендлер і Д. Паркер [14] виділяють три основні стилі копінг-поведінки: проблемно-орієнтований копінг (спрямований на вирішення завдань); емоційно-орієнтований копінг (орієнтований на регуляцію емоцій); копінг, орієнтований на уникнення.

Перший стиль, проблемно-орієнтований, включає:

- 1) попередній аналіз проблеми;
- 2) фокусування на проблемі і пошук можливих способів її вирішення;
- 3) прагнення краще розподіляти свій час;
- 4) вибір особистих пріоритетів;
- 5) звернення до власного досвіду вирішення аналогічних проблем;
- 6) прагнення контролювати ситуацію;
- 7) орієнтація на необхідність вирішення проблеми;
- 8) практична реалізація своїх планів.

До другого стилю, орієнтованого на емоції, відносяться:

- 1) внутрішня агресія;
- 2) зовнішня агресія, направлена на інших;
- 3) фіксація на переживанні своєї безпорадності, неможливості справитися з ситуацією;
- 4) зосередження на власних недоліках;
- 5) роздратування або апатія;
- 6) переживання непосильної нервової напруги, емоційний шок.

Р. Лазарус і С. Фолькман розглядають копінг як динамічний процес, що визначається суб'єктивністю переживання ситуації, стадією розвитку конфлікту, зіткненням суб'єкта з зовнішнім світом. Вони позначили психологічне подолання як когнітивні і поведінкові зусилля особистості, спрямовані на зниження впливу стресу.

Індивід оцінює для себе величину потенційного стресора, співставляє вимоги середовища з власною оцінкою ресурсів, якими він володіє, щоб з оптимальною ефективністю справитися з цими вимогами. Копінг-механізми визначають ступінь адаптації особистості до ситуації [48].

Психологічне призначення копінг-поведінки полягає в тому, щоб якнайкраще адаптувати людину до вимог ситуації, оволодіти нею, ослабити або пом'якшити її вимоги, уникнути або звикнути до них і таким чином погасити стресову дію ситуації. За твердженням Лазаруса, головне завдання копінг-поведінки – забезпечення і підтримка благополуччя людини, фізичного і психічного здоров'я, задоволеності соціальними стосунками [3].

Таким чином, на основі опрацьованих матеріалів ми можемо зробити висновок, що копінг-поведінка - це самостійна поведінка особистості, це стратегії дій щодо усунення, зменшення кризової події; це адаптивна та зріла поведінка суб'єкта, що виявляється в когнітивній, емоційній та поведінковій сферах та має власну динамічну структуру, реалізуючи поставлені цілі особистості. Результати аналізу сучасних наукових підходів свідчать, що психічне і фізичне самопочуття залежить від вибору індивідом копінг-стратегії у момент зіткнення з психотравмуючою ситуацією.

1.4. Розгляд особливостей формування і вибору типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери

Динамічність та мінливість сучасного світу (нестабільність соціально-економічного, політичного становища суспільства, що породжується глобальною кризою, військовими конфліктами та війнами, природними чинниками тощо) досить часто робить його у свідомості особистості важкопрогнозованим та непередбачуваним, що призводить до виникнення стресових ситуацій, умов невизначеності в яких людина має діяти конструктивно та приймати оптимальні рішення. У формуванні конструктивних копінг-стратегій важливу роль відіграє особистісний потенціал людини, саме на його

основі формується вибір певних стратегій поведінки, які або сприяють вирішенню поточних проблем та успішній адаптації до зміненої соціально-психологічної реальності, або ж, навпаки, призводять до дезадаптивної поведінки та перешкоджають людині побачити нові можливості для свого розвитку. Тому, вивчення проблеми особистісного потенціалу як основи формування конструктивних копінг-стратегій в умовах сучасного суспільства набуває своєї актуальності.

[66].

Проблема вивчення потенціалу особистості, особистісного потенціалу людини цікавила багатьох, як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників, таких, як: І. Безсмертна, О. Демид, Н. Карпенко, Г. Іванченко, Д. Леонтьєв, В. Міляєва, А. Москальова, І. Мурашко, Н. Попова, Є. Реанович, Т. Титаренко, D. Dai, A. Furnhama, H. Rodney, L. Treglown та ін. Питання потенційних можливостей особистості та їх реалізації в діяльності розглядається в роботах таких учених, як Б. Ананьєв, Г. Балл, Л. Виготський, В. Давидов, Д. Ельконін, А. Матюшкін, В. Мясіщев, Б. Теплов, Е. Erikson, С. Jung, М. Mead та ін.

Саме поняття «потенціал» є полінауковим висвітлюється в різних галузях знань. Аналіз наукової літератури показав, що феномен особистісного потенціалу на сучасному етапі його дослідження розглядається неоднозначно та різнопланово. Зокрема, досліджувались такі аспекти проблеми: співвідношення термінів «потенціал», «потенціал особистості», «людський потенціал», дослідження основних властивостей, видів, структура потенціалу особистості (В. Міляєва, І. Мурашко, В. Подшивалкіна); адаптаційний потенціал особистості (Н. Коновалова, Л. Коробка, С. Добряк, Н. Завацька та ін.); енергопотенціал людини (С. Максименко), потенціал індивідуального буття (І. Маноха), потенціал самореалізації (М. Садова), вчинковий потенціал (Я. Кальба), творчий потенціал (М. Желтова) [3; 5; 7].

Особистісне зростання та саморозвиток значною мірою пов'язані з вибором особистістю певних копінг-стратегій. Зокрема, конструктивні копінг-стратегії допомагають особистості не тільки швидше адаптуватися до змінених умов,

обставин життя, але й зробити це з меншими негативними емоційними переживаннями, що в свою чергу пов'язано з позитивною налаштованістю на вирішення поточних проблем.

У контексті вивчення проблеми особистісного потенціалу як основи формування конструктивних копінг-стратегій варто звернути увагу на дефініції, які зустрічаються в науковій психологічній літературі такі, як: «coping behaviour» (Л. Мерфі, Р. Лазарус, А. Маслоу, Д. Амірхан, С. Фолкман, А. Білінг, Х. Вебер, Р. Мартон, Е. Хайм, Є. Варбан, Т. Титаренко та ін.), феномен посттравматичного зростання особистості (С. Джозеф, Л. Калхоун, Р. Тедескі, М. Крістофер, В. Осьодло та ін.), копінг-поведінка як особистісний ресурс (Н. Єрмакова, С. Корсун, Т. Ткачук та ін.) тощо [11]. Незважаючи на широкий інтерес науковців до цієї проблеми, роль особистісного потенціалу у формуванні конструктивних копінг-стратегій залишається недостатньо вивченою [59].

У психологічній літературі виокремлено різні показники та складові особистісного потенціалу, серед дослідників щодо цього немає одностайності, а це в свою чергу, свідчить про складність та багатогранність досліджуваного явища. Зупинимось лише на деяких поглядах науковців, що стосуються особистісного потенціалу та його характеристик у контексті формування конструктивних копінг-стратегій, не заглиблюючись у психологічний аналіз існуючих підходів щодо вивчення даної проблеми, оскільки це не є метою даної статті. В. Марков вважає, що потенціал особистості - це система її відновлюваних ресурсів, які проявляються в діяльності, спрямованій на отримання соціально значущих результатів [54-55, 63].

Праці С. Мадді містять опис характеристик особистісного потенціалу, де досліджуваний феномен розглядається крізь призму життестійкості, яка визначає внутрішній, ключовий ресурс особистості, що сприяє активному подоланню труднощів. У цьому процесі важливу роль, на думку науковця, відіграє рівень активації, який збуджує, наповнює енергійністю, активністю, ініціативністю людину. Завдяки активній життестійкості особистість спроможна здолати відчай, відчуття безпорадності, втрату сенсів, що є важливим у

стресових ситуаціях, складних життєвих обставинах, при зміні соціально-психологічної реальності. Крім того, як зазначає автор, в умовах зовнішнього середовища, стресових ситуаціях, життєстійкість забезпечує особистість необхідним ресурсом, який дозволяє ефективно витримати та подолати негаразди [2; 13].

У психологічній літературі зустрічаються різні показники особистісного потенціалу такі, як: особистісна автономія, внутрішня свобода; осмисленість життя; життєстійкість в складних обставинах; готовність до внутрішніх змін; здатність сприймати нову невизначену інформацію; постійна готовність до дії; особливості планування діяльності; тимчасова перспектива особистості [47].

Далі розглянемо основні аспекти формування конструктивних копінг-стратегій особистості.

У сучасній вітчизняній психологічній літературі термін копінг трактується як адаптивна «переборювальна» поведінка або «психологічне подолання» (І. Афоніна, Б. Божук, Є. Варбан, С. Корсун, Д. Носенко, А. Подорожня, Н. Родіна, Т. Ткачук та ін.) [11]. Аналіз сучасних наукових підходів свідчить, що психічне і фізичне самопочуття залежить від вибору індивідом копінгстратегії як активної поведінки подолання психотравмуючої ситуації. У цілому до базових копінг-стратегій науковці та практики відносять стратегії «вирішення проблем», «пошук соціальної підтримки» й «уникання» [18].

В наукових публікаціях з даної тематики Загалом копінг-стратегії, які обирає особистість як способи вирішення проблемної ситуації поділяються на конструктивні (адаптивні) та деструктивні (дезадаптивні). Конструктивні копінг-стратегії передбачають активне, креативне вирішення проблемної ситуації, подолання життєвих труднощів через рефлексію та осмислення цілей у складній ситуації, внаслідок чого виникає почуття особистісного зростання, удосконалення власних можливостей, накопичення позитивного досвіду. Деструктивні стратегії поведінки спрямовані лише на часткове зняття внутрішньої напруженості і ґрунтуються найчастіше на інфантильній поведінці, бажанні зняти з себе відповідальність за вирішення проблеми, знеціненні або ж

запереченні існуючої проблеми, сприяють формуванню дезадаптивної поведінки (відхід у хворобу, активізація вживання алкоголю та наркотиків, суїцид).

Особистість, яка обирає конструктивні копінгстратегії при вирішенні життєвих труднощів та складних ситуацій, характеризується певними особливостями, які пов'язані з силою волі, внутрішнім локусом контролю, активністю, стресостійкістю, сформованою життєстійкістю, що й забезпечує успішну соціально-психологічну адаптацію до змінених обставин життя, допомагає вирішувати проблемні ситуації. Серед найбільш ефективних копінг-стратегій поведінки значну роль відіграють «позитивне трактування», позитивна налаштованість на розв'язання певної ситуації, відкритість до нового досвіду тощо [33].

Підсумовуючи, можна зробити власні висновки стосовно застосування копінг поведінки соціальними працівниками. Особистісний потенціал людини відіграє важливу роль в її житті. Він виступає основою формування поведінкових копінг-стратегій особистості. Вибір особистістю конструктивних копінг-стратегій сприяє успішній соціально-психологічній адаптації в умовах зміни соціально-психологічної реальності та суспільних трансформацій.

Сучасна людина живе у світі, що постійно змінюється, і для того, щоб вижити в ньому, має займати активну позицію, бути «гнучкою», толерантною до невизначеності, виявляти вміння пристосовуватись до нововведень часу та зміни соціально-психологічної реальності, вміло використовувати особистісні ресурси та обирати конструктивні копінг-стратегії. Подальші перспективи досліджень вбачаємо у вивченні механізмів формування конструктивних копінг-стратегій особистості в складних життєвих обставинах та умовах невизначеності.

Висновки до першого розділу

В першому розділі обґрунтовано теоретичний аналіз щодо вивчення проблеми емоційного вигорання у соціальних працівників, що дає можливість зробити наступні висновки.

Встановлено, що існуючі підходи дослідження долаючої поведінки (психодинамічний, когнітивно-мотиваційний, диспозиційний, ресурсний, проактивний та ін.) керуються переважно або ситуаційним, або суб'єктивним критерієм ідентифікації цього психологічного феномену. Однак розвиток особистості відбувається впродовж усього життя.

З'ясовано, що активне становлення особистості починається з дитинства і продовжується до зрілого віку. Тому на різних вікових етапах на формування копінг-стратегій впливатимуть різні особистісні чинники. Імовірно, починаючи з юнацького віку, коли сформовані теоретичне мислення, ціннісно-смилова сфера й ідентичність особистості, структури долаючої поведінки набувають більш сталого характеру і підпадають під вплив певних, уже сформованих особистісних властивостей.

Визначено, що особистість завжди потенційно є активною і вирішує, які характеристики й об'єктивні умови ситуації зробити власними ресурсами. Застосування цілісного підходу до розуміння психологічної природи копінг-стратегій передбачає урахування передумов їх формування: вплив особистості та специфіки ситуації, яку особистість суб'єктивно сприймає, у якій відбувається її емоційно напружена діяльність і в процесі якої відбуваються зміни особистості.

РОЗДІЛ 2.

МЕТОДОЛОГІЧНА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ТА ТИПІВ КОПІНГ- ПОВЕДІНКИ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

Даний підрозділ присвячений висвітленню мети дослідження, його основних завдань та загальної стратегії організації проведення наукової розвідки в напрямку виявлення особливостей прояву емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери. Описано результати вимірювання значимих відмінностей в прояві типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери із різним рівнем вираження емоційного вигорання.

2.1. Мета, завдання та загальна організація процедури дослідження

Емпіричне дослідження було присвячено з'ясуванню особливостей прояву емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери. На першому етапі реалізації дослідження було сформульовано мету, об'єкт, предмет, основні дослідницькі завдання, гіпотези дослідження та контингент респондентів.

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

Предмет дослідження – особливості прояву емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.

Відповідно до мети визначено завдання емпіричного етапу дослідження:

1. Здійснити вимірювання рівня прояву емоційного вигорання у працівників соціальної сфери.
2. Здійснити вимірювання вираження переважаючих типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.
3. Проаналізувати відмінності в прояві типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери із різним рівнем вираження емоційного вигорання.

4. Сформувати методичні рекомендації щодо профілактики виникнення емоційного вигоряння у працівників соціальної сфери.

Концептуальна гіпотеза дослідження полягає у припущенні про наявність значимих відмінностей у прояві рівнів вираження типів копінг-поведінки серед працівників соціальної сфери з різним рівнем вираження емоційного вигоряння.

Емпіричні гіпотези дослідження стосувалися припущення:

1) наявність значимих відмінностей за проявом типів копінг-поведінки між фахівцями соціальної сфери з високим рівнем емоційного вигоряння і фахівцями з низьким рівнем емоційного вигоряння;

2) наявність значимих відмінностей за типами моделей поведінки в стресових ситуаціях між фахівцями з високим рівнем емоційного вигоряння і фахівцями з низьким рівнем емоційного вигоряння;

3) наявність значимих відмінностей між чоловіками і жінками за рівнем прояву емоційного стану, за моделями поведінки в стресових ситуаціях.

Методи дослідження:

- методи теоретичного аналізу: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення та систематизація концептуальних положень щодо проблеми емоційного вигоряння та типів копінг-поведінки.

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

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

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

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

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

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

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

Експериментальна вибірка: вибірку емпіричного дослідження складають працівники соціальних служб, центрів надання соціальних послуг, громадських організацій, фондів в м. Дніпро та Дніпропетровська обл. Всього в дослідженні взяли участь 109 осіб, із них 78 жінок (72%) і 31 чоловіків (26%). Дослідження проводилось в форматі онлайн з використанням платформ і соціальних мереж. Всі респонденти приймали участь в дослідженні добровільно за власною згодою.

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

Було визначено, що серед досліджуваних є люди різного віку від дев'ятнадцяти до п'ятдесяти двох років. Серед усіх опитаних фахівців соціальної сфери середній вік є тридцяти чотири та тридцять п'ять років, що графічно показано на рис. 2.1.

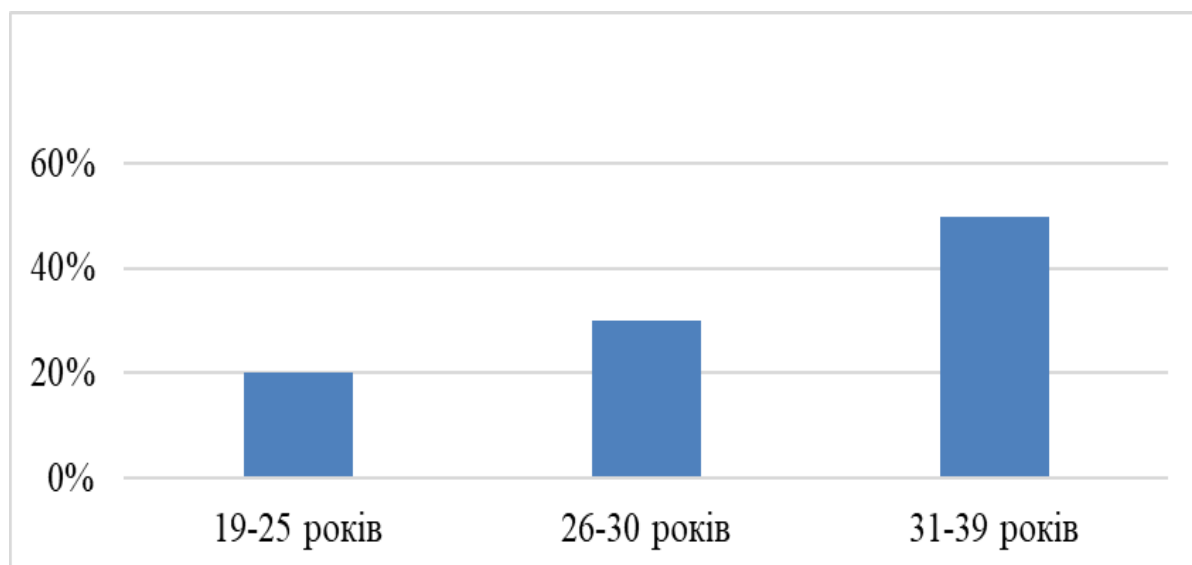


Рис 2.1. Середній вік респондентів

Було визначено показники тривалості професійної діяльності фахівців в соціальній сфері, а саме в галузі надання соціальних послуг та підтримки населенню громад. Серед учасників дослідження є ті, котрі працюють лише місяць та для кого ця робота є першим досвідом у соціальній сфері, а також фахівці із досвідом більше 20 років. Середній показник досвіду в десять років відображений на рис 2.2.

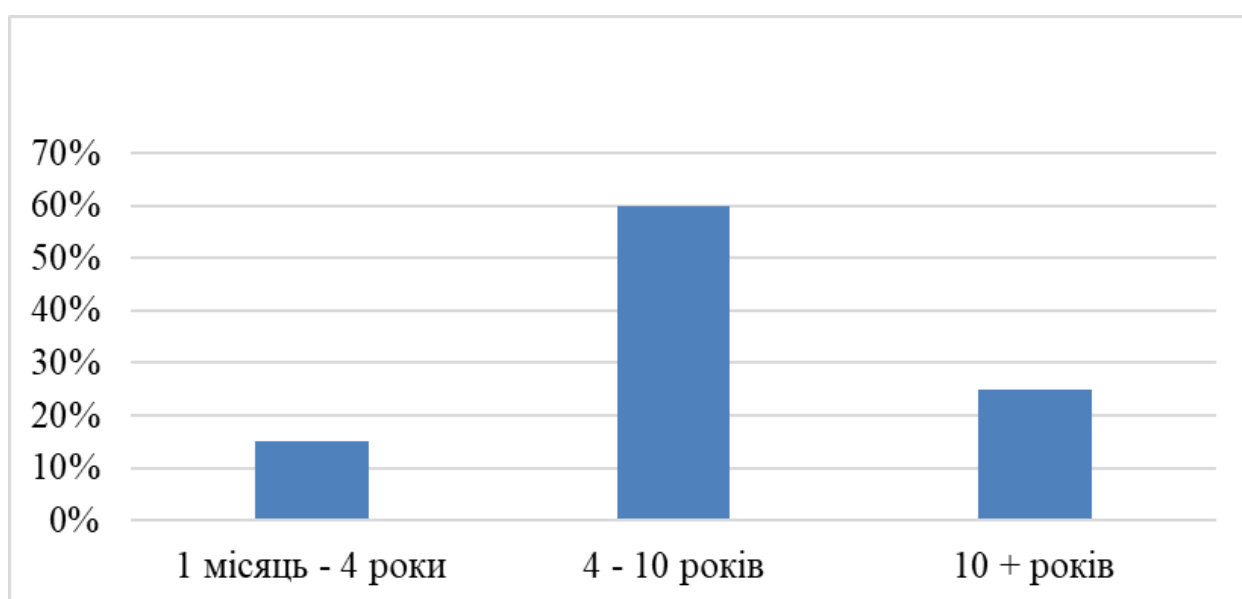


Рис.2.2. Стаж роботи фахівців в соціальній сфері

Програму емпіричного дослідження було реалізовано у три етапи.

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

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

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

2.2. Обґрунтування методів та методик дослідження

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

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

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

Методика містить 48 питань та дає можливість дослідити такі копінг-стратегії, які є важливими для подолання стресу:

1) «Орієнтація на вирішення завдання» (стратегія, застосовуючи яку, людина прагне використовувати особистісні ресурси для пошуку можливих способів ефективного розв'язання проблеми);

2) «Соціальне відволікання» (стратегія, використовуючи яку, людина для ефективного розв'язання проблеми звертається за допомогою і підтримкою до оточуючого її середовища: сім'ї, друзів, колег);

3) «Спрямованість на емоції» (стратегія, яка пов'язана з виникненням негативних емоцій, які стосуються ситуації, та зосередженість на таких емоціях);

4) «Уникнення» (стратегія, застосовуючи яку, людина прагне уникнути контакту з навколишнім світом, витісняє необхідність розв'язання проблеми);

5) Відволікання» (стратегія, яка передбачає відволікання на інші види діяльності, які дають можливість забути про проблему). За результатами обробки даних визначається, які копінг-стратегії є найбільш пріоритетними для освітнього персоналу, а які – найменш.

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

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

Методику "Дослідження синдрому "вигорання" можна застосувати для визначення рівня "емоційного вигорання". Дана методика містить 20 запитань. Досліджуваним пропонується обрати для кожного запитання одну із запропонованих відповідей: "згоден" або "не згоден".

Інтерпретація проводиться шляхом аналізу суми балів за рівнями "вигорання":

- низький (0-7 балів),

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

Існуючі методики дослідження емоційного вигорання, спрямовані на визначення компонентів "емоційного вигорання" та стадій сформованості емоційного вигорання у фахівця (методика "Діагностика рівня емоційного вигорання" (В.В. Бойко), методика "Синдром "вигорання" в професіях системи "людина-людина" (Г.С. Нікіфоров), методика "Оцінка власного потенціалу "вигорання" (Дж. Гібсон)), дослідження проявів емоційного вигорання у фахівця на міжособистісному, особистісному та мотиваційному рівнях (методика "Визначення психічного "вигорання" (О.О. Рукавішнікова); методика "Дослідження синдрому "вигорання" (Дж. Грінберг).

В даній методиці досліджуванам пропонувалося навпроти кожного висловлювання поставити 1 бал якщо згодні з твердженням, або 0 якщо не згодні. Текст методики містить 20 тверджень, які вони мали оцінити. Підрахунок результатів відбувався через виведення загального балу «вигорання» та оцінки рівня розвитку цього синдрому за наведеною в методиці таблицею.

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

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

Респондентам надається інструкція вибрати у кожному із запропонованих наборів тверджень те, яке найточніше відображає їх стан на даний момент. Номер твердження, вибраного з кожного набору, обведіть кружечком у відповідному рядку реєстраційного бланку.

Методика містить по 10 тверджень у кожній із шкали.

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

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

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

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

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

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

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

5. *Методика «Індекс організаційної напруженості» (Р. Л. Кан та ін.)* (Додаток А.3) [20].

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

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

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

Обробка та інтерпретація результатів проводиться наступним чином. Оцінки від 1 до 5 балів приписуються відповідям від «ніколи» до «завжди». Підраховується сумарний індекс організаційної напруженості за всіма пунктами, після чого цей показник ділиться на кількість пунктів (усереднений показник індексу організаційної напруженості). Також підраховуються сумарні показники за шкалами організаційної напруженості, після чого вони діляться на кількість пунктів у кожній окремій шкалі, що дозволяє отримати усереднені показники за шкалами організаційної напруженості.

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

Методи математичної обробки: для статистичної обробки отриманих даних було використано узагальнення результатів здійснено з використанням інтерпретаційних методів: класифікація й узагальнення емпіричних даних.

Використано t-критерій Стьюдента для порівняння середніх показників і визначення значимих відмінностей між двома вибірками. Отримані дані опрацьовано за допомогою статистичного пакету SPSS 26.00.

Висновки до другого розділу

В другому розділі дипломної роботи представлено аналіз методологічної організації дослідження особливостей прояву емоційного вигоряння та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери. В результаті здійснення зазначеною роботи було отримано наступні висновки.

Представлено мету, завдання та загальну організацію емпіричного дослідження. Визначено науковий апарат, сформульована гіпотезу, поставлені цілі і завдання роботи, які стосувалися вирішення теоретичних питань та реалізації низки дослідницьких процедур.

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

РОЗДІЛ 3.

РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ТА ТИПІВ КОПІНГ- ПОВЕДІНКИ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

В третьому розділі дипломної роботи представлено аналіз і інтерпретацію результатів проведеного емпіричного дослідження особливостей прояву емоційного вигорання та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери. Представлено аналіз результатів вивчення рівня прояву емоційного вигорання у працівників соціальної сфери. Проаналізовано результати вивчення рівня психологічного стресу та типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери. Здійснено аналіз результатів вивчення значимих відмінностей за вибором типів копінг-поведінки у працівників соціальної сфери.

3.1. Результати вимірювання рівня прояву емоційного вигорання у працівників соціальної сфери

На другому етапі дослідження було здійснено вимірювання рівня прояву емоційного вигорання у соціальних працівників. Синдром емоційного вигорання за методикою "Дослідження синдрому "вигорання" Дж. Грінберга дозволяє виміряти рівень прояву емоційного вигорання фахівців. За даною моделлю емоційне виснаження розглядається як основна складова вигорання і проявляється у переживаннях зниженого емоційного тону, підвищеної психічної виснаженості та афективної лабільності, втрати інтересу та позитивних почуттів до оточуючих, відчуття насиченості роботою, незадоволеністю життям в цілому. Відповідно до показників психометрики до методики, рівень прояву емоційного вигорання виражається наступним чином: низький (0-7 балів), середній (8-14 балів), високий (15-20 балів). Емоційне вигорання проявляється в емоційному відстороненні та байдужості,

формальному виконанні професійних обов'язків без особистісної включності та співпереживання, а в окремих випадках – у негативізмі та цинічному відношенні. У контексті синдрому вигорання це також передбачає формування особливих, деструктивних взаємин із оточуючими людьми. Незадовільне значення цього індексу відображає тенденцію до негативної оцінки своєї компетентності та продуктивності та, як наслідок, – зниження професійної мотивації, наростання негативізму щодо службових обов'язків, тенденцію до зняття з себе відповідальності, до ізоляції від оточуючих, усунення та неучасті, уникнення роботи спочатку психологічно а потім фізично. З'ясовано в ході вимірювання, що серед респондентів 46 показали високий показник рівня емоційного вигорання, 40,5 % мають середній показник, а 13,5 % проявляють низький рівень емоційного вигорання. Результати визначення рівня емоційного вигорання у респондентів представлено у рис. 3.1.

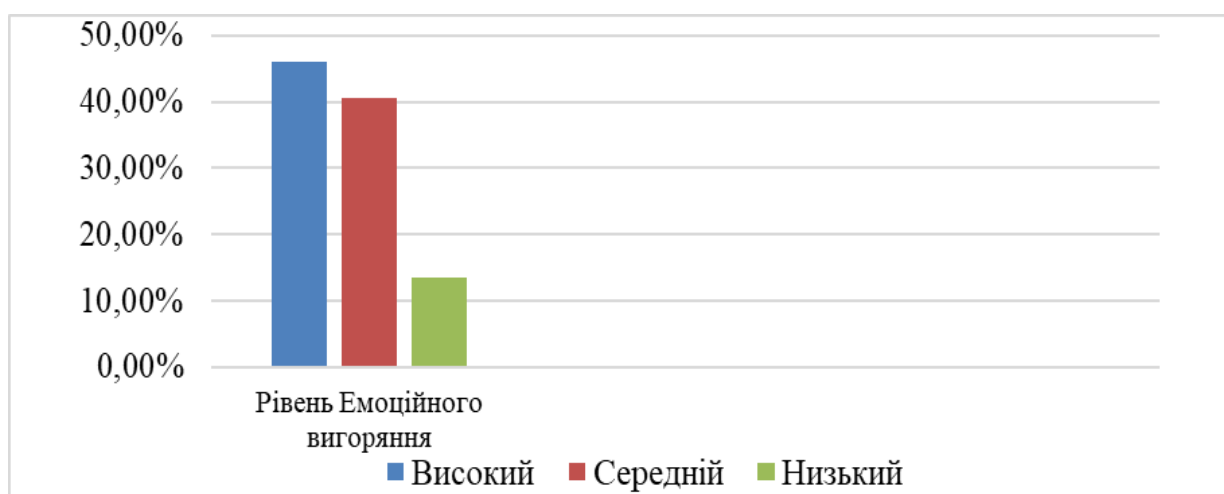


Рис. 3.1. Вираження рівня емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери

З'ясовано, що показники емоційного вигорання є певними індикаторами загального синдрому психічного вигорання за моделлю Маслач-Джексон, відповідно до показників психометрики методики. На підставі усіх відповідей опитуваних був встановлений загальний показник синдрому психічного вигорання та відображено на рис. 3.2.

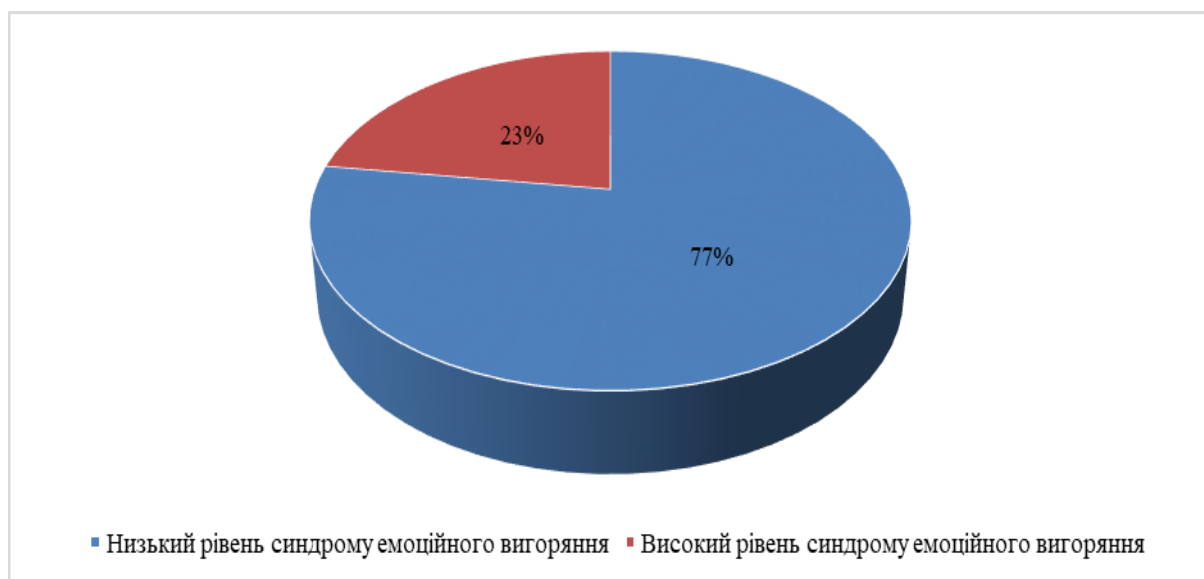


Рис. 3.2. Результати вимірювання загального показнику синдрому емоційного вигорання у працівників соціальної сфери

В ході емпіричного дослідження було отримано результати вимірювання показника індексу організаційної напруженості працівників, рис. 3.3. Низький рівень стресу, тобто показника індексу організаційної напруженості, який являє собою одну з форм цілісної психологічної реакції людини в екстремальних ситуаціях і є динамічний прояв всієї психології особистості в даний час або за певний часовий відрізок. За допомогою використаної психодіагностичної методики «Індекс організаційної напруженості Р. Л. Кан та ін. в модифікації л. М. Карамушки, К. В. Терещенко було встановлено рівень організаційної напруженості в цілому та за окремими шкалами.

Як показано на рис 3.3, 18% респондентів виражають низький рівень психічної напруженості, 46% показали середній рівень і 36% високий рівень індексу організаційної напруженості. Ці дані є насторожуючими та вказують на те, що частина опитуваних зазнає високого психологічного навантаження та переживають ризик організаційної напруженості.

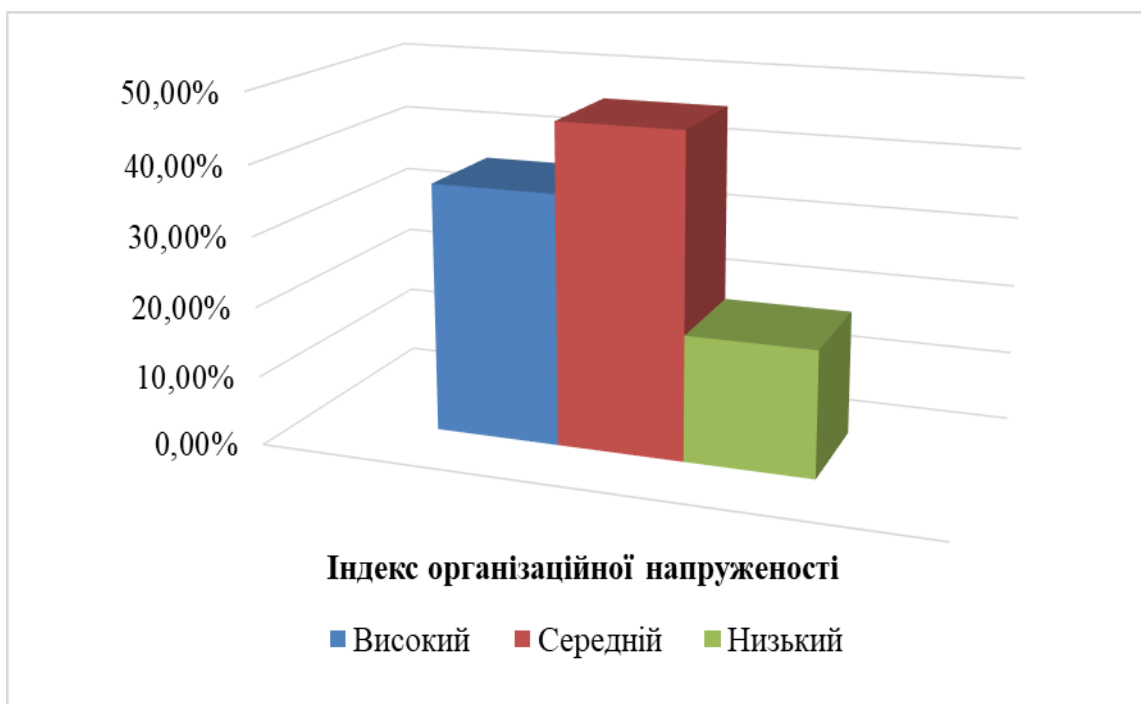


Рис 3.3. Результати вимірювання показнику загального індексу організаційної напруженості у працівників соціальної сфери

За допомогою методики самооцінки емоційного стану, яка розроблена американськими психологами А. Уессманом і Д. Ріксом було визначено ступінь прояву самооцінки емоційного стану. Це простий опитувальник для самооцінки емоційних станів у фахівців. Самооцінка емоційного стану респондентами визначалася за десятибальною шкалою. Емоційний стан може змінюватися від 1 до 10. Якщо він знаходиться в межах 8-10 балів, визначається як дуже добрий; 6-7 балів – як добрий; 4-5 балів – як погіршений; 1-3 бали – як поганий і дуже поганий.

Відповідно до рівня самооцінки емоційного стану було виявлено, що певна кількість респондентів проявляють погіршений рівень емоційного стану – 70,2% усіх респондентів, 10,8% – виражений рівень власного емоційного і 19% – поганий емоційний стан.

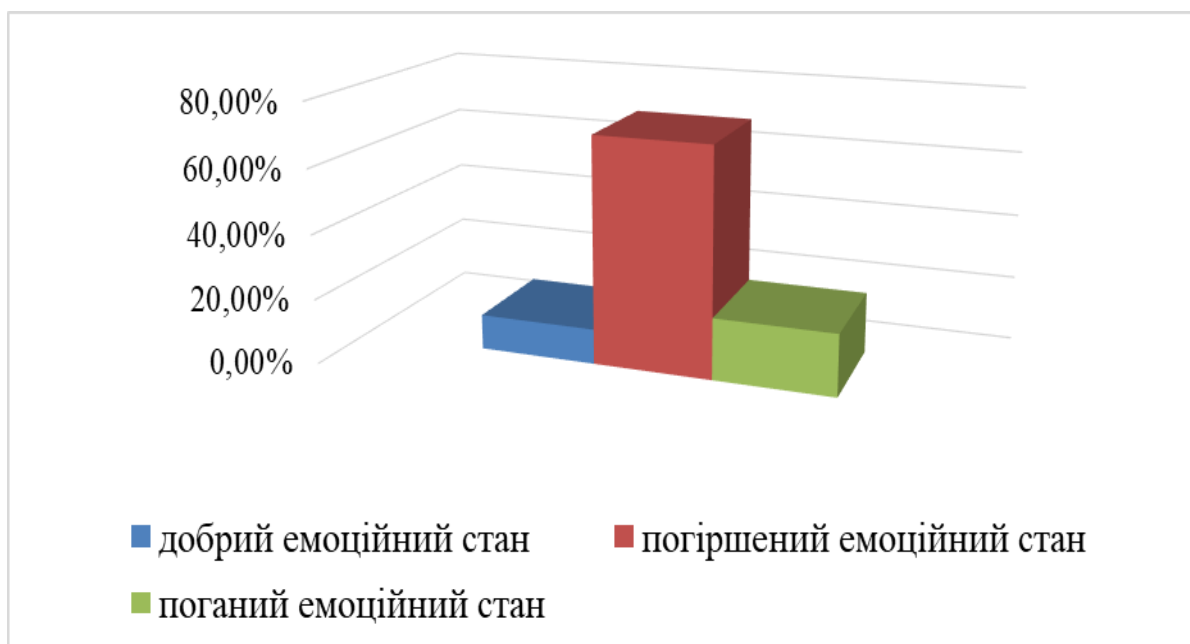


Рис. 3.4. Результати вимірювання загального показника рівня самооцінки емоційного стану у респондентів

Цей показник є свідченням того, що соціальні працівники виражають тенденцію до поступового погіршення емоційного стану, що є очевидним та логічним в нинішніх умовах війни і постійного напруження та відчуття тривоги і страху. Такі результати підтверджують скоріше незадовільний рівень самоорганізації фахівців в професійній діяльності, наявність у них труднощі пов'язаних з плануванням свого робочого дня, здатністю фіксуватися на головних задачах та справлятися зі своїми завданнями, роблячи її в зазначений строк.

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

На другому етапі емпіричного дослідження було реалізовано наступні задачі, я саме виміряно рівень вираження копінг-стратегій у фахівців соціальної сфери, які працівники застосовують для подолання стресу:

1) «Орієнтація на вирішення завдання» - дана стратегія застосовується коли людина прагне використовувати особистісні ресурси для пошуку можливих способів ефективного розв'язання проблеми);

2) «Соціальне відволікання» - така стратегія використовується коли людина прагне ефективного розв'язання проблеми звертається за допомогою і підтримкою до оточуючого її середовища: сім'ї, друзів, колег);

3) «Спрямованість на емоції» - спосіб або стратегія, пов'язана з появою негативних емоцій, що стосуються ситуації та зосередженість на них;

4) «Уникнення» - обирається така стратегія коли людина прагне уникнути контакту з навколишнім світом, витісняє необхідність розв'язання проблеми);

5) «Відволікання» - тип стратегії, що вказує на відволікання на інші види діяльності, які дають можливість забути про проблему.

В результаті обробки показників за методиками визначено які копінг-стратегії є найбільш домінуючими для працівників соціальної сфери, а які – найменш пріоритетними.

Результати дослідження переважаючих стратегій копінг-поведінки фахівців соціальної сфери представлені на рис 3.5.

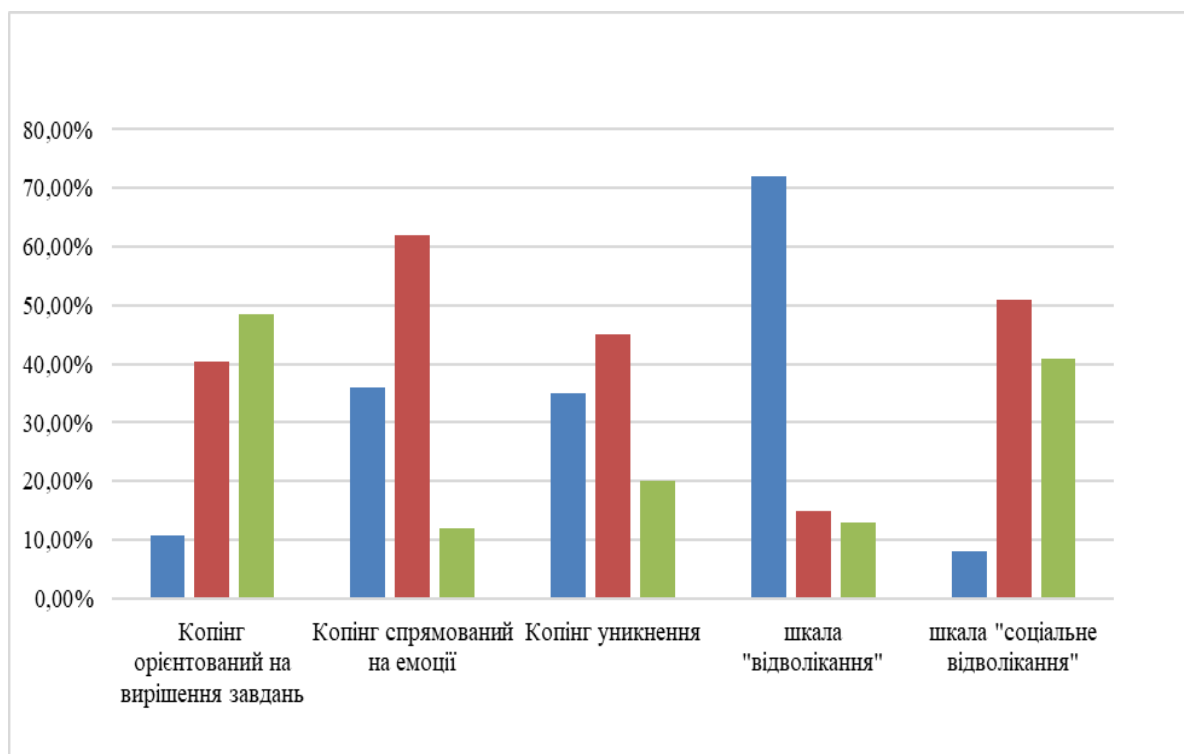


Рис. 3.5. Переважаючі стратегії копінг-поведінки фахівців соціальної сфери

Отримані результати щодо переважаючих стратегій копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери представлено на рис. 3.5, можна зробити висновок, що більшість респондентів мають високі показники копіngu спрямованого на емоції - 62%, і 38% показали високий рівень вираження за цим типом копіngu; та виявлено копінг відволікання – 71%. Копінг стратегія уникнення виявили 38% працівників соціальної сфери, виявили високий рівень прояву. Найменш пріоритетними серед вибірки виявилися копінг орієнтований на вирішення завдань – 10% працівники виявили високий рівень прояву, та копінг соціального відволікання – 9 % виявили високий рівень прояву.

На цьому ж етапі дослідження було здійснено дослідження рівня прояву моделей поведінки у стресових ситуаціях серед фахівців соціальної сфери за методикою «Моделі поведінки у стресових ситуаціях» (SACS)» С. Хобфолла. Було визначено переважаючі стратегії подолання стресових ситуацій у фахівців соціальної сфери.

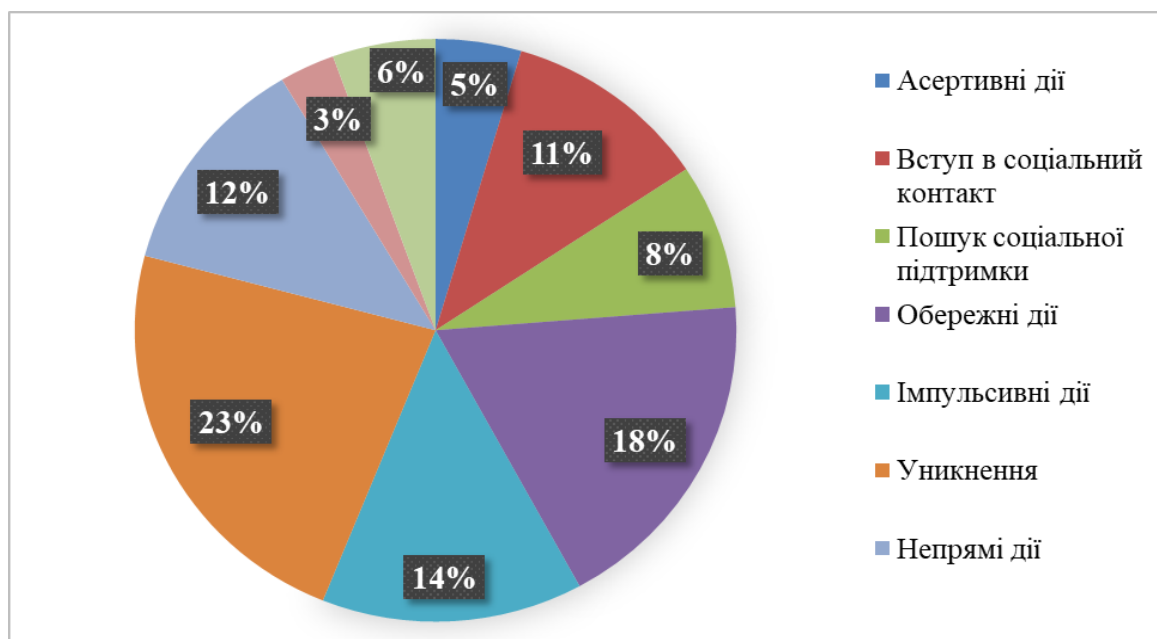


Рис. 3.6. Результати дослідження стратегій подолання стресових ситуацій у фахівців соціальної сфери

Результати дослідження стратегій подолання стресових ситуацій у фахівців соціальної сфери представлені на рис. 3.6. Установлено, що у 23% опитаних виявлено стратегію уникнення. Такі результати говорять про те, що у стресових ситуаціях працівники обирають тенденції уникати проблеми і ситуації, що пов'язані із стресом, дистанціюватися. Дослідження показало, що у 18% виражена стратегія, пов'язана з обережними діями, це підтверджує, що друга фахівці передбачають пошук такої діяльності і поведінки, яка характеризується виваженістю, обережністю, перевіркою можливих ризиків тощо. Найменше серед респондентів представлено вираженість стратегії асоціальні дії, що говорить про не схильність фахівців до такої моделі поведінки в стресових і тривожних ситуаціях.

3.3. Результати емпіричного дослідження відмінностей у проявах стратегій копінг-поведінки у фахівців соціальної сфери

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

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

За результатами вимірювання рівня емоційного вигоряння у досліджуваних, всіх респондентів було поділено на дві групи:

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

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

Таблиця 3.1

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

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

Встановлено, що у фахівців соціальної сфери з високим рівнем емоційного вигорання рівень прояву копінгу уникнення статистично вищий, ніж у фахівців з низьким рівнем емоційного вигорання ($p < 0,000$). Прояв копінгу уникнення у фахівців з високим рівнем емоційного вигорання відповідає високому рівню вираження здібностей, на відміну від фахівців з низьким рівнем емоційного вигорання, у яких показники прояву копінгу уникнення відповідають середньому рівню. Це дозволяє зробити висновок, що фахівці соціальної сфери з високим рівнем емоційного вигорання більше виявляють копінг стратегію поведінки уникнення в стресових і кризових ситуаціях, у порівнянні із іншими працівниками (табл. 3.1).

Було здійснено статистично порівняльна оцінка середніх значень показників моделі поведінки у стресових ситуаціях у фахівців з високим рівнем

емоційного вигорання і фахівців з низьким рівнем емоційного вигорання. Дослідження показало статистично значимі відмінності між групою респондентів з високим рівнем емоційного вигорання і групою з низьким рівнем емоційного вигорання за показниками моделі поведінки в стресових ситуаціях (Додаток Г).

Встановлено, що у фахівців соціальної сфери з низьким рівнем емоційного вигорання рівень прояву моделі поведінки у стресових ситуаціях *вступ в соціальний контакт* ($p < 0,024$) та *пошук соціальної підтримки* ($p < 0,025$) статистично вищий, ніж у фахівців з високим рівнем емоційного вигорання. Прояв моделі поведінки у стресових ситуаціях соціальний контакт та пошук соціальної підтримки у фахівців передбачає схильність до втечі від стресової ситуації у сприятливе оточуюче середовище, в якому найкращі друзі, весела компанія, люди, яким довіряєш і до думки яких завжди прислуховуєшся допомагають забути про ситуацію, що викликала стрес. Це дозволяє зробити висновок, що фахівці соціальної сфери з низьким рівнем емоційного вигорання більше виявляють зазначені моделі поведінки в стресових ситуаціях у порівнянні із іншими працівниками (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

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

	<i>рівень емоційного вигорання</i>	<i>кількість</i>	<i>Середнє</i>	<i>Середньок- вадратичне відхилення</i>	<i>Середньокв адратична помилка</i>
асертивні дії	високий рівень	49	11,10	6,436	,919
	низький	60	10,38	7,293	,942
вступ в соціальний контакт	високий рівень	49	15,92	8,026	1,147
	низький	60	19,52	8,247	1,065
пошук соціальної підтримки	високий рівень	49	14,20	6,853	,979
	низький	60	17,22	6,936	,895

обережні дії	високий рівень	49	12,67	5,854	,836
	низький	60	13,17	6,421	,829
імпульсивні дії	високий рівень	49	13,10	7,194	1,028
	низький	60	12,82	7,512	,970
уникнення	високий рівень	49	14,08	6,698	,957
	низький	60	15,67	7,417	,957
непрямі дії	високий рівень	49	13,12	7,401	1,057
	низький	60	12,93	7,947	1,026
асоціальні дії	високий рівень	49	11,53	6,947	,992
	низький	60	10,83	9,507	1,227
агресивні дії	високий рівень	49	11,49	7,223	1,032
	низький	60	9,68	8,187	1,057

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

Встановлено, що у фахівців соціальної сфери чоловічої статі рівень прояву емоційного стану ($p < 0,015$) статистично вищий, ніж у фахівців жіночої статі. Прояв високого рівня за показниками емоційного стану передбачає прояв шкал “Спокійність-тривожність”, “Енергійність-втомленість”, “Піднесення-пригніченість”, “Впевненість у собі-безпорадність”, які відповідають змісту поняття емоційний стан. Емоційний стан - це невичерпна сила, яку ми можемо використовувати для досягнення особистих та професійних цілей. Це дозволяє зробити висновок, що чоловіки серед фахівців соціальної сфери виявляють рівень емоційного стану статистично вищий у порівнянні із жінками (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

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

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

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

Було здійснено статистично порівняльна оцінка середніх значень показників типів копінг поведінки у чоловіків і жінок серед вибірки досліджуваних. Дослідження показало статистично значимі відмінності між чоловіками і жінками за рівнем прояву типів копінг поведінки (Додаток Ж).

Встановлено, що у фахівців соціальної сфери чоловічої статі рівень прояву копінгу орієнтованого на вирішення завдання ($p < 0,05$) статистично вищий, ніж у фахівців жіночої статі серед вибірки (табл. 3.4). Прояв високого рівня копінгу орієнтованого на вирішення завдань передбачає попередній аналіз проблеми, фокусування на проблемі та пошук можливих способів її вирішення, прагнення краще розподіляти свій час, вибір особистих пріоритетів, звернення до власного досвіду вирішення аналогічних проблем, прагнення контролювати ситуацію, орієнтація на необхідність вирішення проблеми, практична реалізація своїх планів.

Таблиця 3.4

Результати дослідження відмінностей між чоловіками і жінками за типами копінг поведінки

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

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

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

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

Емоційне вигоряння — це серйозний стан, який вимагає уваги як до профілактики, так і до методів подолання. Ось основні рекомендації, зібрані з різних джерел, зокрема від психологів та медичних фахівців:

Рекомендації щодо профілактики емоційного вигоряння. Профілактика полягає в усвідомленні своїх ресурсів та підтримці балансу між роботою та особистим життям.

Встановлення чітких меж: Навчитися говорити «ні» ввічливо, але впевнено, без почуття провини, коли завантаженість стає надмірною. Чітко визначати робочий час і уникати регулярної роботи понаднормово.

Пріоритет самообслуговування: системне відновлення є ключовим. Це включає повноцінний сон (7-9 годин), збалансоване харчування та регулярну фізичну активність (навіть 20-хвилинна прогулянка може допомогти).

Планування відпочинку: робити регулярні короткі перерви протягом дня та використовувати відпустку. Важливо відокремлювати робочі переживання від особистого життя, емоційно завершуючи робочий день.

Розвиток усвідомленості: практики на кшталт медитації, йоги або дихальних вправ допомагають керувати стресом і залишатися «заземленим».

Підтримка соціальних зв'язків: спілкування з близькими людьми, яким довіряєте, допомагає запобігти ізоляції, яка може погіршити вигоряння.

Рекомендації щодо подолання емоційного вигоряння. Якщо вже є відчуття симптомів вигоряння (хронічну втому, цинізм, втрату інтересу), варто негайно вживати заходів.

Розпізнавання симптомів: усвідомлювати свій стан та його джерело. Раннє розпізнавання є важливим для запобігання довгостроковим проблемам із психічним здоров'ям.

Зниження рівня стресу: мінімізація або усунення джерела стресу, якщо це можливо. Можна спробувати змінити робочі завдання або впровадити гнучкий графік роботи.

Постановка реалістичних цілей: перегляд життєвих та професійних цілей, зробити їх більш досяжними та реалістичними.

Само compassionate: розвивати навичку співчуття до себе, визнаючи, право на допомогу та відпочинок.

Звернення за професійною допомогою: якщо самотійно впоратися не вдається, не варто чекати погіршення ситуації. Звернення до психолога або психотерапевта — це прояв професійної відповідальності, а не слабкості. Знайти допомогу можна через медичні центри або профільні організації, наприклад, дізнавшись більше на сайті МОЗ.

Основні рекомендації, які дадуть змогу запобігти емоційному вигоранню: встановіть межі між основною діяльністю та особистим часом. Роботою займайтеся у відведений для цього час. Доглядаючи за дитиною, поділіть обов'язки з іншими членами родини, попросіть друзів допомогти вам, найміть няню;

майте план як робочих завдань, так і план на проведення вільного часу. Структуризація дня допомагає «не тримати» роботу та турботи про дитину в голові 24/7;

«відключаєтеся», коли виділили на себе час. За можливості не відповідайте на робочі дзвінки чи листи. Не думайте про роботу чи про батьківські турботи;

віддавайте пріоритет турботі про себе. Прийміть рішення виділяти час для фізичної активності. Вибирайте корисну їжу та якісне проведення часу з близькими. Зробіть ці речі такими, що не підлягають обговоренню у своєму розкладі. Догляд за собою — це не розкіш, це необхідність.

просіть про допомогу. На роботі у вирішенні складних завдань і в догляді за дитиною всім може знадобитися допомога інших людей. Материнська роль особливо передбачає наявність підтримки з боку чоловіка чи близьких (нехай це буде допомога з пранням, у приготуванні вечері або готовності посидіти з дитиною кілька годин).

У профілактиці емоційного вигорання все зводиться до встановлення осмисленого розпорядку дня, а також до створення й підтримання меж, щоб ви могли дбати про своє здоров'я та благополуччя, одночасно якісно приділяючи

увагу своїй роботі й батьківській ролі. Ідею турботи про себе часто трактують як егоїстичну. Але це насправді це не так. Щоб бути хорошим працівником, другом, дружиною, чоловіком, матір'ю, батьком або дитиною, необхідно піклуватися про себе. Якщо «ваш резервуар порожній», ви не зможете бути тією людиною, якою хочете бути для інших у своєму житті

Висновки до третього розділу

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

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

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

Виявлено значимі відмінності між чоловіками і жінками серед вибірки за за типами копінг поведінки та за показниками рівня емоційного стану. Встановлено, що у чоловіків соціальної сфери діяльності рівень прояву емоційного стану та появу типу копіngu орієнтованого на вирішення завдань статистично вищий у порівнянні із жінками.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

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

1. Здійснено аналіз теоретико-методологічних засад вивчення емоційного вигорання у працівників соціальної сфери. З'ясовано на підставі наукової інформації, що емоційне вигорання розглянуто як системний полідетермінований симптомокомплекс, який, з одного боку, розглядається як стан, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію особистісних досягнень, а з іншої – як процес, який розвивається в ході здійснення професійної діяльності і проходить ряд фаз

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

3. Досліджено відмінності копінгових стратегій у працівників соціальної сфери в залежності від рівня емоційного вигорання. Здійснено аналіз вивчення відмінностей копінгових стратегій у працівників соціальної сфери в залежності від рівня емоційного вигорання. Установлено, що фахівці соціальної сфери з високим рівнем емоційного вигорання більше виявляють копінг стратегію

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

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

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

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

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

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

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

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

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

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

ДОДАТКИ

Додаток А.1

Методика самооцінки емоційного стану

Уессмана-Рікса

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

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

Список тверджень за всіма шкалами

„Спокійність – тривожність”

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

2. Величезна тривожність, занепокоєність. Знищений страхом.

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

“Спокійність – тривожність” “Енергійність – втомленість”

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

“Піднесення – пригніченість”

“Впевненість у собі – безпорадність”

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

„Енергійність – втомленість”

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

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

8. Багато енергії, сильна потреба у дії.

7. Почуваю себе свіжим, у запасі значна енергія.

6. Почуваю себе досить свіжим, у міру бадьорий.

5. Злегка втомився. Лінощі. Енергії не вистачає.

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

3. Велика стомленість. Млявий. Мізерні ресурси енергії.

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

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

„Піднесення – пригніченість”

10. Сильний підйом, запальні веселощі.

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

8. Збуджений, у доброму настрої.

7. Почуваю себе дуже добре. Життєрадісний.

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

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

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

Обробка результатів

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

$$ЕС = (I1 + I2 + I3 + I4) / 4,$$

де ЕС – інтегральний показник емоційного стану;

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

Інтерпретація результатів

ЕС може змінюватися від 1 до 10.

Якщо він знаходиться в межах:

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

6-7 балів – як добрий;

4-5 балів – як погіршений;

1-3 бали – як поганий і дуже поганий.

Додаток А.2

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

Методика призначена для діагностики стратегій подолання стресових ситуацій.

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

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

Запитальник:

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

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

11. Намагаєтесь допомогти іншим при вирішенні спільних проблем.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

25. Дозволяєте іншим людям думати, що вони можуть вплинути на Вас, але насправді Ви «міцний горішок» і нікому не вдасться маніпулювати Вами.

26. Вважаєте, що корисно демонструвати свою владу для зміцнення власного авторитету.

27. Вас можна назвати запальною людиною.

28. Вам буває досить важко відповісти відмовою на чийсь вимоги, або прохання.

29. Ви вважаєте, що в критичних ситуаціях краще діяти спільно з іншими.

30. На душі може стати легше, якщо поділитися з іншими своїм переживаннями.

31. Нічого не приймаєте на віру, так як вважаєте, що в будь-якій ситуації можуть бути «підводні камені».

32. Ваша інтуїція Вас ніколи не підводила.

33. У конфліктній ситуації переконуєте себе та інших, що проблема «не варта і виїденого яйця».

34. Іноді Вам доводиться трохи маніпулювати людьми (вирішувати свої проблеми, незважаючи на інтереси інших).

35. Буває дуже вигідно поставити іншу людину в незручне та залежне становище.

36. Ви вважаєте, що краще рішуче і швидко дати відсіч тим, хто не згоден з Вашою думкою, ніж «тягнути кота за хвіст».

37. Ви легко і спокійно можете захистити себе від несправедливих дій з боку інших, у разі необхідності сказати «ні» в ситуації емоційного тиску.

38. Ви вважаєте, що спілкування з іншими людьми збагатить Ваш життєвий досвід.

39. Підтримка інших людей дуже допомагає Вам у важких ситуаціях.

40. У складних ситуаціях Ви довго готуєтеся та волієте спочатку заспокоїтися, а потім вже діяти.

41. У складних ситуаціях краще керуватися першим імпульсом, ніж довго зважувати можливі варіанти.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

53. Мета виправдовує засіб.

54. У значимих і конфліктних ситуаціях Ви буваєте агресивним.

Ключ

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

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

*Примітка: *Підраховується в зворотньому порядку*

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

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

Загальна характеристика методики:

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

Інструкція для учасників опитування:

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

Текст опитувальника: ніколи рідко іноді часто завжди

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19. Ви відчуваєте, що потребуєте поліпшення житлових умов

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

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

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

23. Ви відчуваєте протест проти авторитаризму керівників вашої організації

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

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

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

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

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

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

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

Обробка та інтерпретація результатів:

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

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

Ключ до шкал:

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

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

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

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

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

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

Нормативні показники організаційної напруженості

Шкали та індекс організаційної напруженості

Норми

Низький рівень

Середній рівень

Високий рівень

«Напруженість щодо робочого навантаження та рівня інформованості персоналу»

1,0–1,7 1,8–2,4 2,5–5,0

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

1,0–1,9 2,0–2,5 2,6–5,0

«Напруженість щодо організаційно психологічних умов роботи в організації»

1,0–1,9 2,0–2,7 2,8–5,0

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

1,0–1,8 1,9–2,6 2,7–5,0

«Напруженість щодо соціально-економічних та побутових умов»

1,0–3,1 3,2–4,1 4,2–5,0

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

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

Додаток А.4

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

(Н. Ендлер, Дж. Паркер)

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

Загальна характеристика методики:

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

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

Інструкція для учасників опитування:

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

Ніколи Рідко Іноді Часто Найчастіше 1 2 3 4 5

Текст опитувальника:

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

28. Шкодную, що не можу змінити того, що сталося, чи свого ставлення до нього. 1 2 3 4 5

29. Іду в гості до друга. 1 2 3 4 5

30. Непокоюся, що я тепер робитиму. 1 2 3 4 5

31. Проводжу час із дорогою, приємною для мене людиною. 1 2 3 4 5

32. Іду на прогулянку. 1 2 3 4 5

33. Говорю собі, що цього ніколи не станеться знову. 1 2 3 4 5

34. Концентрую увагу на своїх загальних вадах. 1 2 3 4 5

35. Розмовляю з людиною, чію пораду я особливо ціную. 1 2 3 4 5

36. Аналізую проблему, перш ніж реагувати на неї. 1 2 3 4 5

37. Телефоную другові. 1 2 3 4 5

38. Відчуваю роздратування. 1 2 3 4 5

39. Вирішую, що тепер слід насамперед робити. 1 2 3 4 5

40. Дивлюся кінофільм. 1 2 3 4 5

41. Контролюю ситуацію. 1 2 3 4 5

42. Докладаю додаткових зусиль, щоб усе вирішити. 1 2 3 4 5

43. Розробляю декілька різних варіантів вирішення проблеми. 1 2 3 4 5

44. Беру відпустку чи вихідні, віддаляюся від ситуації. 1 2 3 4 5

45. Виплескую переживання на інших. 1 2 3 4 5

46. Використовую ситуацію, аби довести, що я все ж таки можу вирішити цю проблему. 1 2 3 4 5

47. Намагаюся зібратися, щоб вийти переможцем із ситуації 1 2 3 4 5

48. Дивлюся телевізор. 1 2 3 4 5

Обробка та інтерпретація результатів:

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

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

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

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

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

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

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

Додаток А.5

Методика «Оцінка власного потенціалу «вигоряння» (Грінберг)

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

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

Бланк для відповідей

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

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

Обробка та інтерпретація результатів

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

Деперсоналізація (пп. 1-4)

Особиста задоволеність (пп. 5-11)

Емоційне виснаження (пп. 12-18)

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

Рівні «вигорання»

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

Додаток Б

Таблиця 1

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

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

Таблиця 2

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

Таблиця 3

Разміри ефектів незалежних вибірок

		Стандартизація ^а	Точечна оцінка	95% довірительний інтервал	
				Нижня	Верхня
копінг орієнтований на вирішення завдання	d Коэна	7,688	,007	-,371	,384
	Коррекция	7,743	,007	-,368	,381
	Хеджеса				
	Дельта Гласса	7,521	,007	-,371	,384
копінг спрямований на емоції	d Коэна	8,297	-,081	-,459	,296
	Коррекция	8,356	-,081	-,456	,294
	Хеджеса				
	Дельта Гласса	8,338	-,081	-,458	,297
копінг уникнення	d Коэна	12,355	1,386	,963	1,804
	Коррекция	12,443	1,376	,956	1,791
	Хеджеса				
	Дельта Гласса	7,839	2,184	1,634	2,724
шкала відволікання	d Коэна	6,093	,142	-,237	,519
	Коррекция	6,137	,141	-,235	,515
	Хеджеса				
	Дельта Гласса	6,681	,129	-,250	,507
шкала соціального відволікання	d Коэна	6,284	,480	,096	,862
	Коррекция	6,329	,477	,096	,856
	Хеджеса				
	Дельта Гласса	6,045	,499	,109	,885

а. Этот знаменатель используется при оценке размеров эффектов.

d Коэна использует среднеквадратичное отклонение пула.

Коррекция Хеджеса использует среднеквадратичное отклонение пула плюс фактор коррекции.

Дельта Гласса использует среднеквадратичное отклонение выборки для контрольной группы.

Додаток В

Таблиця 1

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

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

Таблиця 2

Критерій для незалежних вибірок

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

Таблиця 3

Розміри ефектів незалежних вибірок

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

а. Этот знаменатель используется при оценке размеров эффектов.

d Коэна использует среднеквадратичное отклонение пула.

Коррекция Хеджеса использует среднеквадратичное отклонение пула плюс фактор коррекции.

Дельта Гласса использует среднеквадратичное отклонение выборки для контрольной группы.

Додаток Г

Таблиця 1

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

Статистика групи					
	стать	N	Среднее	Среднеквадратичное отклонение	Среднеквадратичная ошибка среднего
рівень емоційного вигорання	чоловіки	31	12,64	5,499	,778
	жінки	78	12,22	5,902	,768
емоційний стан (рівень)	чоловіки	31	6,46	2,451	,347
	жінки	78	5,39	2,085	,271

Таблиця 2

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

		Критерій для незалежних вибірок								
		Критерій равенства дисперсій Ливиня		t-критерий для равенства средних						
		F	знач.	T	ст.св.	знач. (двухст оронняя)	Средняя разность	Среднеквадратичная ошибка разности	95% доверительный интервал для разности	
									Нижняя	Верхняя
рівень емоційного вигорання	Предполагаются равные дисперсии	,295	,588	,382	107	,703	,420	1,100	-1,760	2,600
	Не предполагаются равные дисперсии			,384	106,013	,702	,420	1,093	-1,748	2,587
емоційний стан (рівень)	Предполагаются равные дисперсии	2,111	,149	2,464	107	,015	1,070	,434	,209	1,931
	Не предполагаются равные дисперсии			2,431	96,762	,017	1,070	,440	,196	1,944

Таблиця 3

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

		Стандартиза- тор ^а	Точечная оценка	95% доверительный интервал	
				Нижняя	Верхняя
рівень емоційного вигорання	d Коэна	5,721	,073	-,304	,450
	Коррекция Хеджеса	5,761	,073	-,302	,447
	Дельта Гласса	5,902	,071	-,306	,448
емоційний стан (рівень)	d Коэна	2,260	,474	,090	,855
	Коррекция Хеджеса	2,276	,470	,090	,849
	Дельта Гласса	2,085	,513	,123	,899

а. Этот знаменатель используется при оценке размеров эффектов.

d Коэна использует среднеквадратичное отклонение пула.

Коррекция Хеджеса использует среднеквадратичное отклонение пула плюс фактор коррекции.

Дельта Гласса использует среднеквадратичное отклонение выборки для контрольной группы.

Додаток Д

Таблиця 1

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

Статистика групи					
	стать	N	Среднее	Среднеквадратичное отклонение	Среднеквадратичная ошибка среднего
асертивні дії	чоловіки	31	10,66	7,705	1,090
	жінки	78	10,75	6,202	,807
вступ в соціальний контакт	чоловіки	31	18,50	9,123	1,290
	жінки	78	17,39	7,591	,988
пошук соціальної підтримки	чоловіки	31	15,04	7,664	1,084
	жінки	78	16,56	6,428	,837
обережні дії	чоловіки	31	13,00	6,955	,984
	жінки	78	12,90	5,435	,708
імпульсивні дії	чоловіки	31	13,30	7,393	1,046
	жінки	78	12,64	7,341	,956
уникнення	чоловіки	31	15,14	7,913	1,119
	жінки	78	14,80	6,427	,837
непрямі дії	чоловіки	31	13,48	8,140	1,151
	жінки	78	12,63	7,299	,950
асоціальні дії	чоловіки	31	11,50	9,771	1,382
	жінки	78	10,85	7,158	,932
агресивні дії	чоловіки	31	10,66	8,371	1,184
	жінки	78	10,36	7,324	,954

Таблиця 2

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

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

Таблиця 3

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

Разміри ефектів незалежних вибірок

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

а. Этот знаменатель используется при оценке размеров эффектов.

d Козна использует среднеквадратичное отклонение пула.

Коррекция Хеджеса использует среднеквадратичное отклонение пула плюс фактор коррекции.

Дельта Гласса использует среднеквадратичное отклонение выборки для контрольной группы.

Додаток Ж

Таблиця 1

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

Статистика групи					
	стать	N	Среднее	Среднеквадратичное отклонение	Среднеквадратичная ошибка среднего
копінг орієнтований на вирішення завдання	чоловіки	31	17,44	7,481	1,058
	жінки	78	14,58	7,612	,991
копінг спрямований на емоції	чоловіки	31	42,20	8,286	1,172
	жінки	78	42,59	8,315	1,083
копінг уникнення	чоловіки	31	28,54	14,952	2,115
	жінки	78	31,17	15,028	1,956
шкала відволікання	чоловіки	31	30,08	6,350	,898
	жінки	78	30,19	5,897	,768
шкала соціального відволікання	чоловіки	31	12,68	6,268	,886
	жінки	78	11,56	6,582	,857

Таблиця 2

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

		Критерій для незалежних вибірок									
		Критерій рівності дисперсій Ливня		t-критерій для рівності середніх							95% довірительний інтервал для різниці
		F	знач.	t	ст.св.	знач. (двухстороння)	Середня різниця	Середнє квадратична помилка різниця	Нижня	Верхня	
копінг орієнтований на вирішення завдання	Предполагаются равные дисперсии	,635	,427	1,973	107	,050	2,864	1,452	-,014	5,742	
	Не предполагаются равные дисперсии			1,976	104,646	,050	2,864	1,450	-,011	5,738	
копінг спрямований на емоції	Предполагаются равные дисперсии	,187	,667	-,246	107	,806	-,393	1,596	-3,557	2,770	
	Не предполагаются равные дисперсии			-,246	104,206	,806	-,393	1,595	-3,557	2,770	
копінг уникнення	Предполагаются равные дисперсии	,093	,762	-,912	107	,364	-2,629	2,882	-8,343	3,084	
	Не предполагаются равные дисперсии			-,913	104,256	,363	-2,629	2,881	-8,342	3,083	
шкала відволікання	Предполагаются равные дисперсии	,513	,475	-,091	107	,928	-,106	1,174	-2,434	2,221	
	Не предполагаются равные дисперсии			-,090	101,153	,928	-,106	1,181	-2,450	2,237	
шкала соціального відволікання	Предполагаются равные дисперсии	,470	,494	,905	107	,367	1,121	1,238	-1,333	3,575	
	Не предполагаются равные дисперсии			,909	105,521	,365	1,121	1,233	-1,324	3,565	

Таблиця 3

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

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

а. Этот знаменатель используется при оценке размеров эффектов.

d Коэна использует среднеквадратичное отклонение пула.

Коррекция Хеджеса использует среднеквадратичное отклонение пула плюс фактор коррекции.

Дельта Гласса использует среднеквадратичное отклонение выборки для контрольной группы.