

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА**

**Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
Кафедра психології**

**Проблема емоційного
вигорання в організаціях**

**Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)**

Виконала:

**студентка 2 курсу, 212 м.з. групи
Шородок Міхаєла Георгіївна**

Керівник:

**кандидат психологічних наук,
доцент Гаркавенко Н.В.**

До захисту

допущено на

засіданні кафедри

протокол № _____ від „____” _____ 2025

р. Зав. кафедрою _____ доц. Андрєєва Я.Ф.

АНОТАЦІЯ

Шородок М. Проблема емоційного вигорання в організаціях. – Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти «магістр» зі спеціальності 053 Психологія (соціальна психологія управління). Чернівецький нац. ун-т імені Юрія Федьковича. Чернівці, 2025. 98 с.

У роботі представлено результати теоретичного і практичного аналізу синдрому емоційного вигорання. Ситуація з вигоранням особливо ускладнюється з війною в Україні. Виявлено, що проблема наявна, її потрібно вирішувати, і в цьому важлива роль відводиться психологам та психотерапевтам. Проте, вигорання відноситься до тих психологічних феноменів, прояву якого варто і простіше попередити, ніж потім проводити психологічну реабілітацію. Розглянуто структуру емоційного вигорання та основні причини його виникнення специфіку прояву емоційного вигорання у фахівців професій суб'єкт-суб'єктного типу, психологічні особливості фахівців професій типу «людина-людина».

Емпіричні дані підтвердили взаємозв'язок особистісних рис специфіки професії з процесом емоційного вигорання та охарактеризувати «емоційно вигоряючого» майбутнього спеціаліста професії типу «людина – людина».

Ключові слова: вигорання, локус контролю, самоставлення, риса.

ABSTRACT

Shorodok M. The problem of emotional burnout in organisations. – Manuscript. Qualification work for obtaining a Master's degree in the speciality 053 Psychology (social psychology of management). Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University. Chernivtsi, 2025. 98 p.

The work presents the results of theoretical and practical analysis of emotional burnout syndrome. The situation with burnout is particularly complicated by the war in Ukraine. It has been found that the problem exists and needs to be addressed, and psychologists and psychotherapists have an important role to play in this. However, burnout is one of those psychological phenomena that is easier to prevent than to treat with psychological rehabilitation. The structure of emotional burnout and the main causes of its occurrence, the specifics of the manifestation of emotional burnout in specialists of the subject-subject type, and the psychological characteristics of specialists of the 'human-human' type are considered.

Empirical data confirmed the relationship between personality traits specific to the profession and the process of emotional burnout and characterised the 'emotionally burnt-out' future specialist of the 'human-human' type profession.

Keywords: burnout, locus of control, self-attitude, trait.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____М.Шородок

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I Психологічні особливості синдрому «емоційного вигорання».....	6
1.1 Теоретичний аналіз поняття синдрому емоційного вигорання.....	6
1.2 Структура емоційного вигорання та основні причини його виникнення.....	11
1.3. Специфіка прояву синдрому емоційного вигорання у фахівців професій суб'єкт–суб'єктного типу.....	22
1.3.1 Психологічні особливості фахівців професій типу «людина – людина»	22
1.3.2 Особливості прояву синдрому емоційного вигорання в професіях суб'єкт–суб'єктного типу.....	24
РОЗДІЛ 2. Емпіричне дослідження проявів емоційного вигорання респондентів різних спеціальностей.....	29
2.1. Опис методик для дослідження.....	29
2.2. Аналіз результатів дослідження.....	58
ВИСНОВКИ.....	86
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	91

ВСТУП

Емоційне вигорання професіонала стало одним з найбільш досліджуваних психогенних феноменів з часу його відкриття Г.-Дж.Фрейденбергером у 70-х рр. минулого століття як через його вплив на професійну діяльність і особистість спеціалістів, так і через його поширеність у професіях типу «людина – людина». Проте складність і багатоаспектність проблеми професійного вигорання, його зв'язок з різними науками досі не дали можливості сформулювати цілісне і систематичне наукове уявлення про даний феномен, що зумовлює як інтерес до нього, так і необхідність його подальшого дослідження.

Згідно статистичних даних Міжнародного кадрового порталу, 64 % українців переживають синдром емоційного вигорання, причиною чого вважають схильність перепрацьовувати, намагаючись заробити більше грошей (чому існують як об'єктивні, так і суб'єктивні передумови), і лише 5 % - майже ніколи не стикалися з емоційним виснаженням. Ситуація з вигоранням особливо ускладнюється, на нашу думку війною в Україні. Проблема наявна, її потрібно вирішувати, і в цьому важлива роль відводиться психологам та психотерапевтам. Проте, вигорання відноситься до тих психологічних феноменів, прояву якого варто і простіше попередити, ніж потім проводити психологічну реабілітацію.

До аналізу проблеми емоційного та професійного вигорання спеціаліста зверталися багато науковців: психологів, психіатрів, медиків, – серед них – Дж. Фрейденбергер, К.Маслач, С.Джексон, В.В. Бойко, В.О. Орел, Т.В. Форманюк, Н.Є. Водоп'янова, П.І. Сидоров, А.Ленгле, Д.Г. Трунов, Н.В. Самоукіна, Т.І. Ронгінська, Л.С. Чутко, К.О. Малишева, В.Г. Порошок, С.В. Кулакова, І.П. Назаренко та ін. Проте, аналіз наукової літератури з проблеми емоційного вигорання засвідчує, що представники «допомагаючих» професій, до яких відносяться професії психолога, лікаря чи юриста, належать до

«групи ризику» розвитку вигорання, тоді як особливості та закономірності формування даного процесу в них залишаються недостатньо вивченими, що й

зумовило вибір нами теми для дослідження.

Синдром емоційного вигорання (burn-out) – це реакція організму на тривалі чи значні психофізичні перевантаження, що виявляється наростаючим емоційним виснаженням з розвитком поступово прогресуючого процесу втрати когнітивної, емоційної і фізичної енергії, що переживається людиною як втрата сил, бажання діяти та задоволення від життя.

Отже, **об'єктом** нашої магістерської роботи є феномен емоційного вигорання.

Предметом вивчення є прояв синдрому емоційного вигорання у ряді організацій та професій типу «людина – людина».

Мета магістерського дослідження – проаналізувати наукову літературу з проблеми емоційного та професійного вигорання, провести емпіричне дослідження особливостей його проявів у респондентів – представників трьох різних вибірок.

Для досягнення мети роботи ми вирішували такі основні завдання:

- вивчити наукову літературу з проблеми вигорання;
- проаналізувати його основні прояви та симптоми;
- охарактеризувати основні причини і фактори емоційного вигорання;
- провести емпіричне дослідження з проблеми вигорання майбутніх професіоналів, узагальнити його результати у висновках.

У роботі використовувався комплекс надійних **методик**:

- методика діагностики міжособистісних стосунків Т. Лірі;
- методика діагностики рівня суб'єктивного контролю (РСК) Дж. Роттера (адаптація Є.Ф. Бажина, С.А. Голинкіної, А.М. Еткінда);
- опитувальник на вигоряння (MBI) (автори методики: американські психологи К. Масlach і С. Джексон. Даний варіант адаптований Н.Є. Водопр'яноюю);
- методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко;
- опитувальник самоставлення (В.В. Століна, Р.С. Пантілєєва);
- Фрайбурзький особистісний опитувальник (FPI).

У магістерському дослідженні перевірялася така **гіпотеза**: існують особистісні та професійні особливості процесу емоційного вигорання.

Структура магістерської роботи. Дане магістерське дослідження складається зі вступу, двох розділів (теоретичного та того, що містить результати емпіричного дослідження), висновків, списку використаної літератури, що налічує 70 джерел. Робота проілюстрована 10-ма таблицями, 16-ма рисунками. Загальний обсяг магістерського дослідження становить 97 друкованих сторінок.

РОЗДІЛ І

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СИНДРОМУ

«ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ»

1.1. Теоретичний аналіз синдрому емоційного вигорання

Емоційне вигорання є особливою формою професійної дезадаптації людини, що призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї і навіть до зміни професії та роду діяльності. Воно є причиною порушень фізичного і психічного здоров'я людини.

Вперше на проблему психічного вигорання звернули увагу американські фахівці у зв'язку зі створенням і масовим поширенням соціальних служб в США. Було виявлено, що люди, які працюють в галузі психологічної і соціальної допомоги, за посадовими обов'язками зобов'язані проявляти співчуття і емпатію, тривалий час контактують з відвідувачами і їх життєвими проблемами, більше, ніж фахівці інших професій піддаються ризику емоційного вигорання [36].

Згідно дослідження проведеного І.О. Моцонелідзе, І.М. Слюсара [38], «із середини 90-х років вивчення вигорання в американській психології виходить на якісно новий рівень, оскільки предметом дослідження почали виступати не тільки чинники, але й інші аспекти даного психологічного феномена, а саме:

1) розширяється коло соціальних професій, яким притаманне явище вигорання (офісні працівники, менеджери, представники сфери послуг, вчителі, військовослужбовці та ін.), а також об'єктом діагностики стають представники «несоціальної сфери» (програмісти, пілоти);

2) вигорання спирається на розроблену методологію та визначається не тільки як форма, але і як результат хронічного виробничого стресу; дослідники виділяють групи стресових факторів, що впливають на трудову діяльність (робочі навантаження; контроль та автономність співробітника; сприйняття винагороди; психологічна сумісність співробітника з колегами; сприйняття справедливості; відповідність цінностей працівника з цінностями організації; де

він працює тощо)

3) змінюється психодіагностичний інструментарій, за допомогою якого на даному етапі закордонні психологи вимірюють вигорання, використовується тестова методика The Tedium Scale (шкала втомлюваності), розроблена А.Пінесом, але найпоширенішою для виміру вигорання вважається методика MBI (Х. Масlach), а всі інші розробляються на її основі;

4) вперше дослідниками проводяться крос-культурні дослідження вигорання, та в результаті порівняння працівників п'яти професійних груп (освіти, соціальної служби, медицини, психіатрії, установ виконання покарань) визначаються схожі профілі вигорання у фахівців США та Голландії;

5) предметом дослідження американських психологів виступає антипод феномена вигорання – поняття «втягненості», «залученості» (engagement), що було запропоноване Х. Масlach та характеризувалось спрямованістю на роботу, ентузіазмом, позитивним відношенням до своєї праці, енергійністю, само ефективністю» [38].

Беручи до уваги стан розвитку сучасної науки, феномен вигорання досліджується в різних аспектах психологічних знань. Наприклад, в межах психології професійної діяльності, чи екзистенційної психології (результаті довготривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях вигорання як стан фізичного і психічного виснаження), а також (вигорання як форма професійної деформації), психології стресових станів (вигорання як результат стресу).

Якщо розглядати поняття «емоційне вигорання» часів Радянського Союзу, то слід відзначити, що як самостійне поняття воно досить тривалий час не вивчалось. Поняття емоційного вигорання частково окреслювалось у рамках значно ширшої проблематики. Воно мало відображення у положеннях психологічної науки, що зосереджувалась навколо проблеми про емоційну стійкість, про психічну регуляцію емоцій та особистість й міжособистісні зв'язки, про психологічну готовність до діяльності. Також поняття емоційного вигорання досліджувалось у психології стресових станів. Наприклад, у віт-

чизняній психології, перші згадки про цей феномен можна знайти в роботах Б.Г. Ананьєва (1969), який використовував термін «емоційне вигорання» для позначення деякого негативного явища, що виникає у людей професій типу «людина-людина». Проте, даний феномен був лише зафіксований, але не підтверджений подальшими емпіричними дослідженнями.

У останні роки інтерес до дослідження феномену знову зріс завдяки роботам, присвяченим дослідженню стресу, у тому числі і професійного (Л. А. Китаєв-Смик, 1983; А. Б. Леонова, 1993, 2000; В. А. Бодров, 1995 і ін.). І хоча термін «вигорання» не вживався, проте його суть була визначена досить чітко. Даний синдром виникав внаслідок душевної перевтоми, як своєрідна плата за співчуття, і супроводжувався такими проявами, як приглушення емоцій, зникнення гостроти відчуттів, виникнення конфліктів з партнерами по спілкуванню, байдужість, втрата життєвих ідеалів. Як вже зазначалося вище, на теренах вітчизняної науки не існує єдиного погляду на проблему емоційного вигорання.

Головною причиною виникнення вигорання прийнято вважати психологічну та душевну перевтому. Або ж існує думка, що у ході наявності у людини синдрому емоційного вигорання спостерігається розлад не так самої особистості, як її професійної ролі. Значна когорта вчених зосереджує свої погляди на розумінні вигорання як професійної кризи, яка пов'язана як з міжособистісними взаємовідносинами, так й з професійною діяльністю.

Дж. Фрейденбергер вказував на те, що подібний стан розвивається у людей, схильних до співчуття, ідеалістичного ставлення до роботи, в той же час, схильних до мрійливості, одержимих нав'язливими ідеями. В цьому випадку синдром емоційного вигорання може бути механізмом психологічного захисту у вигляді часткового виключення, або повного, емоцій у відповідь на певні психотравмуючі чинники.

Як відзначає В.І. Ковальчук, людям з екстернальним локусом контролю та низьким рівнем самооцінки напруга більше загрожує, тому вони більш вразливі і схильні до емоційного вигорання. К.Кондо найуразливішими,

вигоряючими вважає тих, хто вирішує стресові ситуації агресивно, нестримано, а також «трудоголіків», людей, що вирішили присвятити себе лише реалізації робочих цілей, хто знайшов своє покликання і працює до самозабуття [18, с. 223].

Можна відзначити, що існують абсолютно різні підходи до визначення вигорання, які акцентують увагу або на його результативній стороні, або підкреслюють його процесуальний характер. У рамках першого підходу, вигорання розуміється як деякий комплекс відносно незалежних один від одного симптомів, які об'єднуються у більш великі блоки. У рамках процесуального підходу, вигорання – це процес, що протікає в ході професійного розвитку людини і має стадіальний характер.

Представники першого підходу розглядають вигорання як стан, що включає ряд конкретних елементів. Незважаючи на деяку спільність розуміння вигорання у рамках результативного підходу, його прибічники відрізняються у своїх переконаннях відносно суті феномену і структурних елементів, його складових. Найбільш традиційним і загальноприйнятим є розуміння вигорання, запропоноване Х. Маслач (1984) [76]. Маслач на основі великої кількості інтерв'ю представників різних медичних професій отримала важливі результати: по-перше, багато практиків говорили про наявність у них емоційного виснаження та спустошення душі; по-друге, у досліджуваних осіб спостерігалось негативне сприйняття та негативні емоції по відношенню до своїх пацієнтів; по-третє, дуже часто професіонали переживали кризу своєї професійної компетентності як результат розладу в емоційній сфері [ор, с.19]. Згідно із цим визначенням, під психічним вигоранням розуміється стан фізичного, емоційного і розумового виснаження, що проявляється в професіях соціальної сфери. Цей синдром включає три основних складових: емоційне виснаження, деперсоналізацію (цинізм) і редукцію професійних досягнень [72].

Автори не випадково, на наш погляд, використовують поняття синдром, підкреслюючи тим самим відносну незалежність елементів, що входять в

нього, які самі по собі можуть існувати в якості окремих елементів і в інших станах. Але, тільки об'єднуючись разом, вони створюють своєрідний синдром «психічного вигорання».

Нині відомі кілька підходів до визначення синдрому «професійного вигорання». Відповідно до них існує декілька моделей емоційного вигорання, що описують цей феномен. Це однофакторна, двофакторна, три факторна та чотири факторна моделі, а також процесуальні моделі. Перший підхід розглядає «професійне вигорання» як стан фізичного, психічного а у першу чергу емоційного виснаження, яке викликаного довготривалим перебуванням в ситуаціях спілкування, що забарвлені емоційним перевантаженням. «Емоційне вигорання» тлумачиться тут приблизно як синдром «хронічної втоми». Представниками цієї однофакторної моделі є А. Пінес, Е. Аронсон. У даному випадку, виснаження – це головний чинник (фактор) вигорання, а інші прояви дисфункції переживань та поведінки – це зумовлені ним наслідки. Відповідно до цієї моделі, емоційне вигорання загрожує представникам будь-яких професій [10, с. 48].

Другий підхід розглядає «емоційне вигорання» у вигляді двовимірної моделі. Така модель складається, з емоційного виснаження та з деперсоналізації, що передбачає погіршення ставлення до інших, а іноді й до самого себе. Двофакторну модель досліджували Д.Дирендонк, Х.Сиксма, В. Шауфелі – голандські вчені, які проводили дослідження серед медсестер.

Найпоширенішим є підхід, який запропонували американські дослідники К. Маслач і С. Джексон. Вчені розглядають синдром «емоційного вигорання» як систему, що складається з трьох компонентів. Такими компонентами системи є емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистісних прагнень. Емоційне виснаження проявляється у байдужості, емоційній перенасиченості або пониженні емоційного фону. Деперсоналізація у свою чергу проявляється в деформації стосунків з людьми. Такі ситуативні фактори можуть проявлятися через підвищення залежності від інших, або підвищення негативізму, цинічності установок і почуттів. Редукція особистих досягнень

може проявлятися або в тенденції до негативного ставлення до своїх професійних досягнень і успіхів, чи оцінювання себе, а також у негативізмі щодо службових можливостей і досягнень, або ж в обмеженні своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших [12, с. 85].

Чотирифакторна модель полягає в тому, що один із його компонентів (емоційне вигорання, деперсоналізація чи редукція особистих досягнень) поділяється на два окремих фактора. Наприклад, деперсоналізація пов'язана з роботою і з реципієнтами відповідно.

Другий підхід до визначення вигорання акцентує увагу на процесуальній його стороні. Вигорання, як правило, розглядається як процес, що включає ряд послідовних одна за одною стадій (фаз). У роботах С.Cherniss (1980, 1992) вигорання визначається як процес негативної зміни професійної поведінки у відповідь на стресовий характер робочого середовища. Даний процес включає три основні стадії. Перша стадія характеризується дисбалансом між ресурсами і вимогами середовища, що породжує стресовий стан. На другій стадії у працівника виникає короткострокова емоційна напруга, стомлення і виснаження. Третя стадія проявляється в змінах мотиваційної сфери професіонала і його поведінки, де ведучим симптомом є негуманне (бездушне) поводження з клієнтами.

Провідною детермінантою виникнення вигорання, з точки зору автора, являється адекватність вибраного суб'єктом способу подолання стресу. Використання неадекватних прийомів подолання стресової ситуації веде до формування психічного вигорання [27; 44; 61].

1.2. Структура емоційного вигорання та основні причини його виникнення

Інтерес до синдрому вигорання викликаний тим, що значно збільшилося число працівників, які відчують себе знесиленими та емоційно виснаженими, що у результаті позначається на продуктивності праці. У зарубіжній літературі цей синдром відомий як «burnout», який був введений

американським психіатром Дж. Фрейденбергером в 1974 р. у статті «Вигорання персоналу». Синдром емоційного вигорання є результатом інтеграції фізичного, емоційного і когнітивного виснаження або стомлення, при якому головним чинником виступає емоційне виснаження [49, с. 18].

Термін «burnout (емоційне вигорання)» введений американським психіатром Х.-Дж. Фрейденбергом у 1974 році для характеристики психологічного стану здорових людей, що знаходяться в інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами, в емоційно навантаженій атмосфері. Це суб'єкти, які працюють у системі «людина – людина» [70; 72]. Спочатку цей термін визначався як стан знемоги, виснаження з відчуттям власної непотрібності, а кількість професіоналів, схильних до емоційного вигорання, була незначною: співробітники медичних установ і різноманітних суспільних добродійних організацій. Р. Шваб у 1982 році значно розширює групу фахового ризику: це, насамперед, учителі, поліцейські, політики, юристи, менеджери [14, с. 66].

Згідно визначення ВООЗ, синдром емоційного вигорання – «це фізичне, емоційне чи мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі, втомою, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань. У наш час проблеми виробничого стресу, що розглядається в межах синдрому вигорання, виділені в Міжнародній класифікації хвороб 10-го перегляду (МКХ-10) у синдром емоційного вигорання під рубрикою Z73.0 (проблеми, пов'язані з труднощами управління власним життям)» [73, с.9- 10].

В. Орел вважає, що емоційне вигорання – це дисфункція, викликана впливом професійної діяльності на особистість, що чітко проявляється у сфері суб'єктних видів праці [41, с. 15]. На його думку, стрес не є причиною вигорання, яке має суто професійне спрямування. Учений робить висновок про близькість вигорання до категорії психічних станів. Зокрема, структура емоційного вигорання включає три основні компоненти: емоційний (психоемоційне навантаження), мотиваційний (цинізм) і оцінний (самооцінка

професійної ефективності).

За визначенням М. Борисової, вигорання – це вироблений людиною механізм психологічного захисту, який проявляється у формі часткового або повного виключення емоцій у якості відповіді на психотравмуючі обставини [6, с. 97]. Емоційне вигорання становить набутий стереотип емоційної, найчастіше, професійної поведінки. Вигорання можна розглядати як функціональний стереотип, оскільки він дає змогу людині дозувати та економно використовувати енергетичні ресурси.

Б.Г. Ананьєв емоційне вигорання описує як негативне явище, яке виникає у людей професій «людина-людина» та пов'язане з міжособистісними стосунками

Російський учений В. Бойко розробив свою класифікацію симптомів, які супроводжують різні компоненти «емоційного вигорання» та методика їх визначення. Розроблена вченим методика дає можливість продіагностувати рівень емоційного вигорання та можливість оцінити прояви синдрому вигорання за трьома стадіями розвитку стресу, на останній з яких діагностується вигорання та 12-ма основними симптомами, що розкривають зміст трьох компонентів «емоційного вигорання». В. Бойко описує компоненти згаданого синдрому так:

1. «Напруження». Для цього компоненту характерним є відчуття втоми, викликані власною професійною діяльністю, емоційної виснаженості. Симптомами цього компоненту є:

1) переживання психотравмуючих обставин. В даному випадку особистість сприймає умови праці, а також професійні міжособистісні стосунки як такі, що є психотравмуючими;

2) незадоволеність собою. Проявляється через незадоволеність своєю професійною діяльністю і, власне кажучи, собою як фахівцем;

3) «загнаність у кут». Сприймається особистістю як відчуття ситуації, виходу з якої немає, прагнення змінити роботу чи фахову діяльність;

4) депресія й тривога проявляються через розвиток у професійній

діяльності тривожності, а також через депресивні настрої й підвищення нервовості.

2. «Резистенція». Даний компонент характеризується надмірним емоційним виснаженням, яке спонукає виникнення та розвиток захисних реакцій. Такі реакції роблять особистість закритою емоційно, байдужою, відстороненою. На такому фоні емоційне включення у професійні завдання та комунікації викликає у особистості відчуття повної й надто сильної перевтоми. Симптомами даного компоненту є:

1) вибіркове емоційне реагування, яке містить неадекватну складову; а також вплив настрою на професійні стосунки, який людиною також не контролюється;

2) емоційно-моральна дезорієнтація розкривається через розвиток у людини байдужості у фахових справах та стосунках;

4) редукція професійних обов'язків, що визначається через згортання професійної діяльності. Спостерігається прагнення до зменшення трати часу на якісне виконання власних професійних обов'язків.

3. «Виснаження» проявляється через психофізичну перевтому особистості, нівелюванням власних професійних досягнень, розвитком цинічного ставлення до колег, з якими доводиться спілкуватися з питань по роботі, порушенням професійних комунікацій, розвитком психосоматичних порушень. Основними симптомами виснаження є:

1) дефіцит емоцій. Він визначається через розвиток мінімізації внеску емоцій у роботу, через емоційну почуттєвість на тлі надмірного виснаження, відчутті спустошення особистості у ході виконання професійних обов'язків, а також через автоматизм дій;

2) емоційне відчуження відбувається, коли особистість створює захисний бар'єр у професійному спілкуванні;

3) деперсоналізація, або особистісне відчуження, - це розвиток у людини цинічного ставлення до колег, з яким людина спілкується у ході виконання професійних обов'язків; порушення професійних стосунків,

4) психовегетативні та психосоматичні порушення – виникають як симптом погіршення самопочуття людини, а також через розвиток розладів сну, або головних болів, проблем з тиском, розладами шлунково-кишкового тракту, загострення хвороб тощо [34].

Таким чином, розглядаючи погляди В.В. Бойко, ми визначили, що кожен компонент синдрому складається з чотирьох симптомів [3, с. 9].

Якнайповніша класифікація симптомів вигорання представлена в роботі W.Schaufeli та D. Enzmann (1998). Класифікація побудована на двох підставах. Перша основа виділення симптомів - характер тієї сфери індивіда, яку вони представляють. Відповідно до цього ними виділені 132 симптоми вигорання, об'єднані в 5 основних груп : 1. Афективні. 2. Когнітивні. 3. Фізичні. 4. Поведінкові. 5. Мотиваційні. Вказана симптоматика, з точки зору авторів, має свої прояви на трьох рівнях, які відображають додаткову основу класифікації: індивідуально-психологічний, міжособистісний та організаційний [44]. Розглянемо цю класифікацію, яка була розроблена на основі досліджень працівників медичної сфери, а саме: лікарів-педіатрів – вивчали особливості розвитку та проявів синдрому емоційного вигорання [23]; лікарів швидкої допомоги – психологічні особливості емоційного вигорання в діяльності [40] тощо – детальніше.

1. Афективні симптоми вигорання проявляються, передусім, в депресивному, похмурому настрої. Хоча такий настрій досить динамічний і його рівень може змінюватися під дією різних чинників, проте загальний песимістичний настрій і зневіра переважають. Емоційні і фізичні ресурси людини знаходяться на межі повного виснаження у зв'язку з великими витратами енергії на подолання стресових дій. У зв'язку зі зниженням рівня емоційного контролю у суб'єкта з'являється почуття тривоги, виникають невизначені страхи, нервозність. Одним з домінуючих проявів вигорання на індивідуально-психологічному рівні являється відчуття провини. У міжособистісних контактах професіонал, що характеризується наявністю вигорання, стає дратівливим, надто чутливим до дій соціального середовища.

Емоційна черствість по відношенню до навколишніх людей, і, передусім, до клієнтів (пацієнтів, учнів) може супроводжуватися спалахами дратівливості і гніву. На рівні організації професіонал переживає відчуття дискомфорту, виникає незадоволення роботою.

2. Когнітивні симптоми вигорання на індивідуально-психологічному рівні пов'язані з порушенням протікання психічних процесів і функцій. Порушується протікання мислення, з'являються розлади пам'яті і уваги, що проявляється в зниженні концентрації уваги, забуванні інформації, появі помилок в усній і письмовій мові. Професіоналу стає важко виконувати складні завдання, в силу ригідності і схематичності мислення. Прийняття рішень, особливо в складних ситуаціях, ускладнюється тим, що породжує тенденцію відходу від активного рішення проблем у світ фантазій. Когнітивні прояви вигорання на рівні міжособистісних контактів характеризуються цинічним і негуманним сприйняттям своїх клієнтів. При цьому формується уявлення про себе як про значиму особу, яка переконана у своїй правоті. Негуманне і цинічне ставлення до клієнтів закріплюється і в мові професіоналів, що особливо наочно проявляється в лексиці медичних працівників: "Ця виразка з 34 палати". На організаційному рівні виникають аналогічні негативно забарвлені уявлення про своїх колег і керівництво, формується надмірно критичне ставлення до навколишніх людей, що може привести до агресивної поведінки, спрямованої проти своїх колег [44].

3. Фізичні симптоми зазвичай групуються в три категорії. Перша група є невизначеними скаргами на фізичний дистрес: головні болі, запаморочення, м'язові болі. Сюди ж відносяться порушення сну, сексуальні розлади, проблеми пов'язані з втратою або збільшенням ваги. Основною фізичною ознакою вигорання є загальна втома. До другої категорії відносяться: психосоматичні захворювання, куди належать розлади кишково-шлункового тракту, серцево-судинні захворювання. Третя категорія фізичних симптомів включає окремі фізіологічні реакції (підвищення тиску, високий рівень холестерину, зменшення електричного опору шкіри і деякі інші), які є

відображенням типової реакції на дію стресових чинників.

4. Група поведінкових симптомів на індивідуально-психологічному рівні пов'язана з підвищенням загального рівня збудження. Суб'єкт з високим рівнем вигорання характеризується непосидючістю, гіперактивністю, нездатністю концентруватися на чому-небудь. Його поведінка відрізняється імпульсивністю, прямолінійністю, з одного боку, і нерішучістю, схильністю відкладати справи з дня на день, - з іншого. Напруженість, викликана роботою, призводить до підвищеного вживання стимуляторів (кава, тютюн, алкоголь, лікарські препарати), що розглядається суб'єктом як спосіб боротьби з хронічним стресом [32]. Проте така стратегія поведінки є помилковою, оскільки не лише підриває здоров'я, призводячи до появи залежностей, але і знижує внутрішньо особистісні енергетичні ресурси, необхідні для боротьби із стресом. Міжособистісний рівень характеризується двома формами поведінки. У першій формі - спостерігається агресивна поведінка по відношенню до оточення, що породжує конфлікти, як на роботі, так і сімейному житті. А у другій - може мати місце тенденція до соціальної ізоляції, уникнення контактів з людьми. Робоча поведінка суб'єкта характеризується зменшенням продуктивності професійної діяльності і порушеннями трудової дисципліни. Це знаходить свій прояв в запізненнях, збільшенням кількості пропущених днів після хвороби, очікуванні швидкого закінчення робочого дня. Професійна активність характеризується відсутністю творчої ініціативи і небажанням змінювати що-небудь у своїй роботі, байдужістю до виконання своїх професійних обов'язків.

5. Мотиваційні симптоми вигорання на рівні індивіда виражаються в протиріччі між романтичним образом професії і реальністю, що призводить до втрати сенсу своєї роботи, її значущості. Міжперсональний рівень характеризується втратою інтересу до реципієнтів (клієнтів, пацієнтів, учнів), байдужістю до їх потреб і небажанням вирішувати їх проблеми, появою меркантильних інтересів, пов'язаних з використанням реципієнтів у своїх цілях. Мотиваційні прояви організаційного рівня пов'язані: з відсутністю

бажання працювати, зниженням ролі духовних цінностей в професії, низьким рівнем моралі, небажанням брати на себе відповідальність та ініціативу в роботі [1].

Однак «початком у цьому динамічному процесі можна вважати появу відчуття перевтоми, яке переходить у розчарування і байдужість, що відображаються далі на зниженні інтересу до своєї роботи (професії). Далі, на зміну (точніше, на додачу) емоційним і соціальним симптомам приходять поведінкові та психосоматичні»[72].

У даний час існує декілька теорій, що виділяють стадії емоційного вигорання. Зокрема, Дж. Грінберг пропонує вивчати емоційне вигорання як п'ятиступеневий прогресуючий процес:

- перша стадія – «медовий місяць». Працівник зазвичай задоволений роботою і завданнями, відноситься до них з ентузіазмом;

- друга стадія емоційного вигорання «нестача палива». А цієї стадії з'являються перші ознаки емоційного вигорання: симптоми апатії та втоми, а також, можуть виникнути проблеми зі сном; працівник починає дистанціюватися від роботи і своїх обов'язків, поступово ці симптоми стають хронічними;

- третя стадія емоційного вигорання (хронічні симптоми). Надмірна робота без відпочинку, приводить до хронічної роздратованості і таких фізичних явищ, як виснаження і схильність до захворювань;

- четверта стадія емоційного вигорання (криза). Як правило, розвиваються хронічні захворювання, а результаті чого людина частково або повністю втрачає працездатність;

- п'ята стадія емоційного вигорання «пробиття стіни». Фізичні і психологічні проблеми переходять в гостру форму і можуть спровокувати розвиток небезпечних захворювань, що стають загрозою життю людини [36].

Динамічна модель Б. Перлмана і Е.А. Хартмана виділяє «чотири стадії емоційного вигорання.

- 1) перша стадія – напруження, пов'язане з додатковими зусиллями для адаптації до ситуаційних робочих потреб. Таке напруження викликають два

найбільш імовірних типи ситуацій. Перший: навички і вміння працівника недостатні, щоб відповідати статусно-рольовим і професійним вимогам. Другий: робота може не відповідати його очікуванням, потребам чи цінностям. Ті й інші ситуації створюють протиріччя між суб'єктом і робочим оточенням, що запускає процес емоційного вигорання;

2) друга стадія супроводжується сильними відчуттями і переживаннями стресу. Багато стресогенних ситуацій можуть не викликати відповідних переживань, оскільки відбувається конструктивне оцінювання людиною своїх можливостей і усвідомлюваних вимог робочої ситуації. Рух від першої стадії емоційного вигорання до другої залежить від ресурсів особистості і від статусно-рольових та організаційних змінних;

3) третя стадія супроводжується реакціями основних трьох класів (фізіологічні, афективно-когнітивні, поведінкові) в індивідуальних варіаціях;

4) четверта стадія – це емоційне вигорання як багатогранне переживання хронічного психологічного стресу. Будучи негативним наслідком психологічного стресу, переживання вигорання проявляється як фізичне, емоційне виснаження, як переживання суб'єктивного неблагополуччя – певного фізичного чи психологічного дискомфорту. Четверта стадія образно зіставляється із «затуханням горіння» при відсутності необхідного палива» [54].

Розвиток синдрому емоційного вигорання, згідно моделі М.Буриша (Burisch, 1994), проходить ряд стадій. Спершу виникають зорові енергетичні затрати, як наслідок високої позитивної установки на виконання фахової діяльності. В міру розвитку синдрому з'являється почуття втоми, яке поступово змінюється розчаруванням, зниженням інтересу до своєї роботи.

Варто однак відзначити, що розвиток емоційного вигорання індивідуальний і визначається відмінностями в емоційно-мотиваційній сфері, а також умовами, в яких протікає професійна діяльність людини.

У ході розвитку синдрому емоційного вигорання М. Буриш виокремлює такі стадії чи так звані фази: 1) попереджуюча фаза; 2) зниження рівня власної участі; 3) емоційні реакції; 4) фаза деструктивної поведінки; 5) зниження

імунітету і психосоматичні реакції; 6) розчарування та негативна життєва установка [43].

С. Маслач ще в 1982 р. виділила наступні ключові ознаки синдрому емоційного вигорання: 1) індивідуальна межа, «стеля» можливостей нашого «емоційного Я» протистояти виснаженню, протидіяти «вигоранню» через самозбереження; 2) внутрішній психологічний досвід, що включає відчуття, установки, мотиви, очікування; 3) негативний індивідуальний досвід, в якому сконцентровані проблеми, дистрес, дискомфорт [68, с. 25].

В.О. Орел класифікував основні причини емоційного вигорання, поділивши їх на дві великі групи: індивідуальні та організаційні фактори [ор]. Індивідуальні фактори складаються з таких підгруп: соціально-демографічні характеристики, куди входять: вік, стать, рівень освіти, сімейне положення та стаж роботи; особистісні особливості: витривалість, локус контролю, стиль опору, самооцінка, тип поведінки А, нейротизм, екстравертованість; професійна мотивація: ціннісні орієнтації та рівень домагань; когнітивні процеси – здібності та інтелект. Організаційні фактори вигорання діляться на такі підгрупи: умови праці, куди входять: робочі перевантаження; дефіцит часу, тривалість робочого дня; зміст праці: число клієнтів, гострота їх проблем, глибина контакту з клієнтом, участь у прийнятті рішень, самостійність у своїй роботі, зворотний зв'язок; соціально-психологічні фактори: рольовий конфлікт і рольова амбівалентність, соціальна підтримка, зворотний зв'язок [43, с.53].

Отже, «синдром емоційного вигорання – це стан емоційного, розумового виснаження, фізичної перевтоми, що виникає як результат хронічного руйнівного стресу (дистресу) на роботі і вирізняється певними стереотипними поведінковими проявами» [72]. На думку Ф.Сторлі (F.Storlie), «він є наслідком конфронтації з дійсністю, де людський дух бореться з обставинами, які важко змінити, і перед якими людина капітулює. У неї виникає відчуття, що неможливо жити, як раніше, проте, як жити, людина не знає» [43].

А.Г. Червенкова цілком слушно зазначає, що адекватне ставлення «до

роботи і відведення їй належного місця у житті – найкраща профілактика професійного вигорання» [71], пропонуючи три групи методів гармонізації психофізичного стану людини: на фізіологічному, емоційно-вольовому та ціннісно-смысловому рівнях [71].

3.1. Специфіка прояву синдрому емоційного вигорання серед фахівців професій суб'єкт-суб'єктного типу

1.3.1 Психологічні особливості фахівців професій типу «людина – людина»

У першому розділі вже зазначалося, що людина, люди, колективи, стосунки в них, умови їх функціонування і обслуговування, керівництва ними є головним предметом праці в групі професій типу «людина – людина».

Основною особливістю діяльності спеціаліста цього типу є взаємодія з людьми. Вміння спілкуватися, контактувати з навколишніми, досягати взаєморозуміння у процесі виконання професійних функцій є найважливішою умовою високої ефективності діяльності працівників типу «людина – людина». Слабка сформованість комунікативних навичок виступає основним протипоказанням до вибору професій даного типу.

Група професій типу "людина – людина" включає велику кількість професій. Багато з них мають однакові цілі, завдання, одну і ту ж саму спрямованість діяльності, ставлять близькі за змістом вимоги до працівника і об'єднуються на цій основі у підгрупи.

У змісті діяльності спеціалістів підгрупи професій, які Є.О.Клімов визначив як «гностичні», переважає пізнавальна («гностична») діяльність. Так, головна мета роботи слідчого – виявити, встановити події, мотиви вчинків людей тощо. Мета роботи журналіста – описати події, вчинки людей на підставі вивчення й узагальнення фактів, документальних чи літературних джерел, інтерв'ю.

У ряді професій гностична, пізнавальна діяльність тісно пов'язана з оперативно-виконавчою. У роботі даних спеціалістів паралельно постають

два завдання: а) дослідження, вивчення умов, обставин; б) організація праці людей, вжиття заходів, спрямованих на виправлення недоліків (керівник підрозділу, майстер цеху, вчитель, лікар, психолог тощо).

«Гностично-оперативні» професії, в свою чергу, поділяються на два види: керування людьми і обслуговування людей (див. схему 1). В управлінській діяльності головне завдання – «зрозуміти громадські цілі, спрямувати зусилля на їх досягнення». В обслуговуючій = зрозуміти та задовольнити потреби людини».

Управління людьми, у свою чергу, поділяється на дві підгрупи. В одній домінують завдання керівництва, організації дій колективу (керівник установи, закладу, майстер цеху, бригадир у колгоспі), в другій - головну роль відіграють навчання, виховання (вчитель, вихователь дитячого садка, спортивний тренер, майстер профтехучилища). Завдання управління і виховання в роботі представників цих двох підгруп тісно переплітаються, однак, переважає одне з них (див. Рис 2.1.):

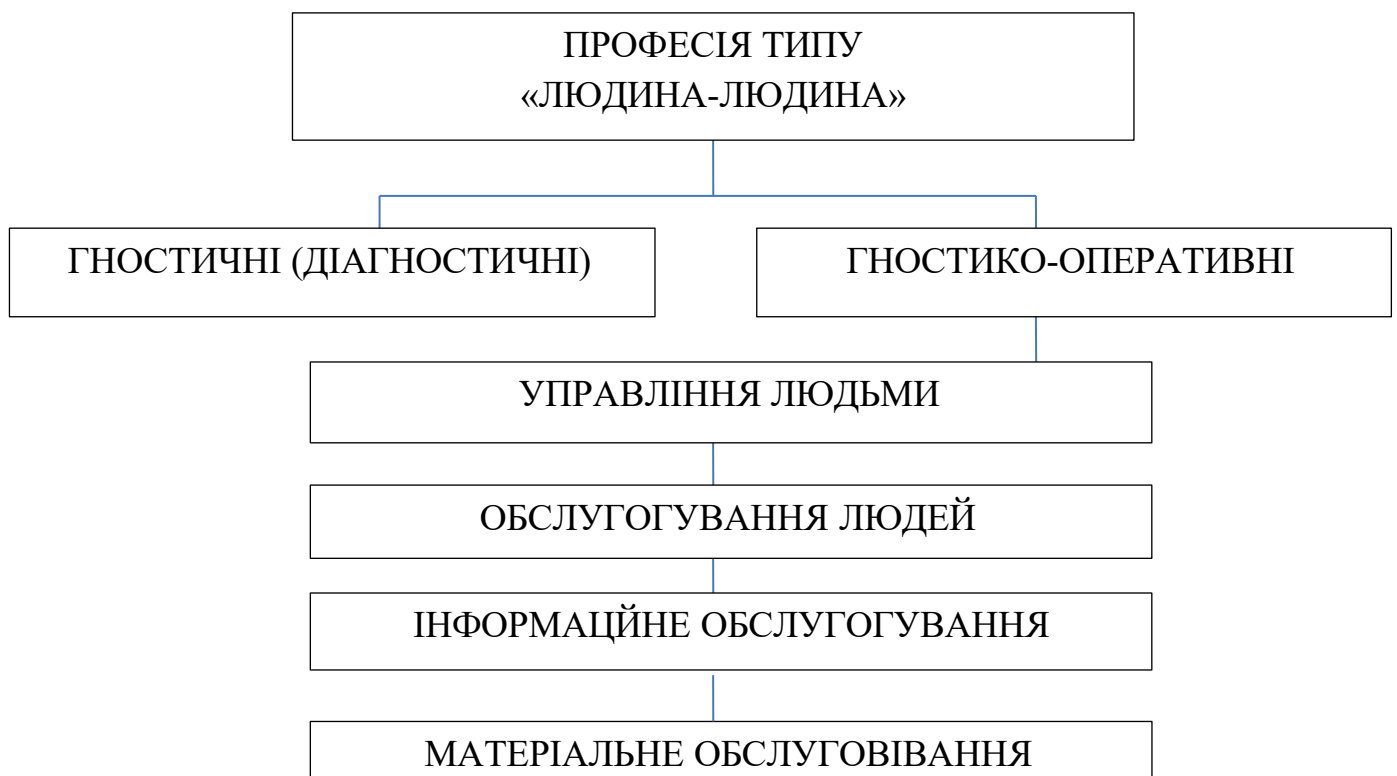


Рис 2.1. Основні групи робіт, які потребують взаємодії з людьми

1. Оцінка стану соціальних об'єктів (інспектор, соціолог відділу НОП підприємства, слідчий, журналіст).
2. Керівництво людьми, організація їх спільних дій (бригадир колгоспу, майстер цеху, керівник підприємства).
3. Навчання, виховання (вчитель, майстер ПТУ, спортивний тренер, вихователь дошкільного закладу).
4. Довідкова, наукова, політична, консультаційно-юридична інформація (лектор, адвокат, консультант, працівник довідкового бюро).
5. Задоволення потреб людей засобами мистецтва (працівник клубу, театру, екскурсовод).
6. Медичне обслуговування (лікар, фельдшер, медсестра, санітарка).
7. Торгівля предметами народного вжитку, громадське харчування (продавець, офіціант, касир).
8. Соціально-побутове обслуговування (страховий агент, приймальник ремонтної майстерні, ательє, пральні, працівник готелю) [22].

Обслуговування, у свою чергу, поділяється на: а) професії інформаційного обслуговування, в завдання яких входить повідомлення довідкової, наукової, політичної, консультаційно-юридичної інформації (лектор, адвокат-консультант, працівник довідкового бюро), задоволення естетичних потреб людей засобами мистецтва (працівник клубу, дискжокей, масовик-організатор); професії матеріального обслуговування, до яких відносяться, крім торговельного обслуговування (продавець, офіціант, касир) і соціально-побутового обслуговування (страховий агент, приймальник ремонтної майстерні, ательє, пральні, працівник готелю), також медичне обслуговування (лікар, медсестра, санітарка).

Спеціалісти професій типу «людина – людина», з одного боку, користуються різними приладами, інструментами (апарати у контролера-касира, ваги у продавця продовольчих товарів, медична апаратура й інструментарій у лікаря, медсестри). З іншого, як знаряддя праці виступає рука і функціональні засоби організму (за Є. О. Клімовим) - виразні засоби

поведінки, мовлення, міміки тощо.

Характеризуючи умови праці працівників групи професій «людина – людина», варто виділити: а) мікрокліматичні, гігієнічні умови; б) соціальні умови.

Користуючись класифікацією умов праці, яку запропонував Є.О. Клімов, можна констатувати, що робота даної групи спеціалістів проходить у приміщенні з мікрокліматом, близьким до побутових норм. У складніших умовах працюють продавці: вони іноді зазнають впливу повітря високої та низької температури, протягів тощо. Коли йдеться про соціальні умови працівників групи професій «людина – людина», варто підкреслити, що вони висувають підвищені вимоги до морального образу людини, її дисциплінованості, принциповості, відповідальності.

2.3.2. Особливості прояву синдрому емоційного вигорання в професіях суб'єкт-суб'єктного типу

Робота професій типу «людина – людина» висуває певні вимоги до психологічних особливостей фахівця, диктує необхідність науково обґрунтованих методів відбору, адаптації до психологічних навантажень працівників і профілактики так званого синдрому «емоційного вигорання».

Необхідність вивчення синдрому «емоційного вигорання» в професії типу «людина – людина» пов'язана з тим, що професійна діяльність цих працівників часто пов'язана з відповідальністю за життя і здоров'я людей, разом з тим синдром «емоційного вигорання» негативно впливає на професійну діяльність працівника, на його особистість в цілому, гальмує його професійний розвиток. Вивчення цього питання дозволяє знижувати вище перелічені ризики для співробітників і людей, з якими вони взаємодіють в процесі трудових відносин та сприяти підтримці ефективної праці і емоційної стабільності.

Працівникам професій типу «людина – людина» у своїй професійній діяльності постійно доводиться стикатися з великими емоційними навантаженнями. Інтенсивні міжособистісні взаємодії нерідко супроводжуються стресовими ситуаціями. Часто працівники професій типу «людина - людина» несуть відповідальність не тільки за здоров'я, а й за життя, як окремих людей, так і груп.

Більшість досліджень пострадянського періоду, присвячених вивченню емоційного вигорання, мають або установчий характер, або вузьку емпіричну спрямованість (В.В. Бойко, Н.М. Булатевич, Н.В. Гришина, Н.А. Водоп'янова, А.В. Карпов, О.О. Рукавішников, В.А. Орел та ін.). Так, існують дослідження емоційного вигорання педагогів (О.О. Бароніна, Т.В. Зайчикова, Л.М. Карамушка, Л.М. Мітіна, А.О. Реан, Т.І. Ронгинська, Н.В. Чепелева та ін.), медичних працівників (О.І. Богучарова Г.С. Абрамова, Н.В. Козіна, В.В. Лук'янов, Н.Ю. Максимова, Ю.А. Юдчиць та ін.), соціальних працівників (Н.А. Водоп'янова, А.М. Набільська, О.В. Романовська, А.С. Старченкова, Я.І. Юрків та ін.), управлінців (Н.А. Водоп'янова, О.Б. Серебрякова та ін.), торгового персоналу, менеджерів (О.Р. Фонарьов, Н.А. Водоп'янова та ін.), психологів (Б.С. Братусь, О.О. Бодальов, О.Ф. Бондаренко, А.В. Костюк, Т.С. Яценко та ін.).

Г. Фрейденбергер, початково описуючи «вигоряючих» як «(емпатійних) співчутливих, гуманних, м'яких людей, які легко захоплюються, є ідеалістами, орієнтованими на інших, інтровертованими, фанатичними і, водночас, нестійкі до стресів» [72], в подальшому «визначив типи особистостей, найбільш схильних до емоційного вигорання:

1. Гіпервідповідальний тип. Повністю присвячує себе роботі, має тенденцію занадто багато брати на себе. Стиснутий з трьох сторін: владою своїх потреб, потреб клієнтів та керівництва.

2. Односпрямований працівник, надмірно відданий роботі, чиє життя поза нею незадовільне. Він використовує роботу як заміник соціального життя, настільки заглиблюючись в неї, що не залишається часу на себе. Це призводить

до втрати власного Я.

3. Авторитарний робітник, який покладається на свої повноваження, щоб керувати іншими людьми, й очікує покори з боку підлеглих понад усе, не зважаючи на величезні емоційні витрати.

4. Самовпевнений адміністратор, який оцінює себе як незамінного працівника.

5. Трудоголік – професіонал, який схильний ототожнюватися з тими, з ким і для кого він працює. Він ризикує занадто і на тривалий час втягнутися у роботу, втрачаючи себе в житті [72].

«До характеристик особистості, схильної до емоційного вигорання, пізніше додається імпульсивність, низька емоційна стійкість та неефективні стилі поведінки в конфліктних ситуаціях (зокрема, пасивне уникання)» [72].

«Цілком очевидно, що синдром емоційного вигорання не є одномоментним чи швидким формуванням і не залишається стабільним чи статичним, – його можна визначити не лише як стан, а правомірніше тлумачити як процес, що і намагаються зробити деякі науковці (хоча, й не завжди виправдано)» [72].

Професійна діяльність працівників соціальної спрямованості вирізняється інтенсивною емоційно забарвленою комунікативною діяльністю. Отже, її можна охарактеризувати як напружену психоемоційну діяльність, у якій досить велику роль в ініціюванні розвитку симптомокомплексів вигорання відіграють особливості професійної діяльності. Для професій суб'єкт-суб'єктного типу найбільш поширеними є такі професійні фактори ризику вигорання: когнітивно-складні комунікації; емоційно насичене ділове спілкування; високі вимоги до постійного саморозвитку та підвищення професійної компетентності; висока відповідальність за справу та інших людей; висока динамічність і велика кількість службових контактів; необхідність швидкої адаптації до нових людей і професійних ситуацій; високі вимоги до самоконтролю та інтерперсональної чутливості. До цієї потенційної групи факторів ризику вигорання можна додати екзистенціальні чинники: нереалізовані життєві і

професійні чекання; незадоволення самоактуалізацією; незадоволення досягнутими результатами; розчарування в інших людях або у вибраній справі; знецінення або втрата сенсу своїх зусиль; переживання самотності; відчуття безглуздя активної діяльності та життя тощо. У професіях суб'єкт-суб'єктного типу виділяють ще один чинник, що обумовлює виникнення емоційного вигорання, наявність психологічно важкого контингенту, з яким доводиться мати справу професіоналів сфері спілкування (важкі хворі, конфліктні покупці, «важкі підлітки», клієнти тощо) [15; 28; 55; 68]. Аналізуючи відсоткове співвідношення особистісних і ситуаційних факторів у виникненні вигорання в професіях суб'єкт-суб'єктного типу, науковці висловлюють думку про інтегральний підхід у дослідженні цього феномену. Вони припускають, що обидві групи чинників пов'язані між собою. З одного боку, тривала психотравмуюча дія об'єктивних чинників може призводити до змін, деформацій професіонала. З іншого боку, суб'єктивні чинники особливо негативно проявляють себе саме при додатковій дії об'єктивних чинників [7; 15; 44]. Спираючись на цей підхід, можна найбільш повно розкрити генезис феномену емоційного вигорання, який має індивідуальний характер і визначається умовами, у яких відбувається професійна діяльність людини.

Висновки до розділу I. Теоретичний огляд та аналіз наукових джерел дозволив нам розкрити актуальність проблеми синдрому емоційного вигорання. У нашій роботі ми дотримуємось визначення поняття «емоційне вигорання», яке дав Б.Г. Ананьєв, та результативного підходу до вивчення психічного вигорання. В його розумінні емоційне вигорання – це негативне явище, яке виникає у людей професій «людина-людина» та пов'язане з міжособистісними стосунками. Тобто, вигорання розглядається як стан, який має ряд компонентів: емоційне, розумове та фізичне виснаження. Цей стан включає три відносно незалежні складові: емоційне виснаження, деперсоналізацію і зниження професійної ефективності. У результаті аналізу літератури виявлено, що існує багато підходів до визначення структури синдрому емоційного вигорання. В основі нашої роботи лежить тримірна

модель синдрому, запропонована В.В. Бойко. Вчений, спираючись на визначені Х.Масlach компоненти «вигорання»: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних обов'язків, - та теорію Г. Сельє, виділив такі фази синдрому емоційного вигорання – напруження, резистенція та виснаження. Кожна із фаз супроводжується чотирма симптомами, завдяки яким можна дослідити специфіку прояву синдрому. За В.В. Бойко, фаза «напруження» характеризується такими симптомами: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, «загнаність у кут», тривога і депресія. Фаза «резистенція» супроводжується такими симптомами: «неадекватне вибіркове емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій, редукція професійних обов'язків» [34]. До фази «виснаження» входять такі симптоми: емоційний дефіцит, емоційне відчуження, особистісне відчуження (деперсоналізація), психосоматичні та психовегетативні порушення.

На сучасному етапі розвитку суспільства в умовах соціально-економічної нестабільності, конкуренції на ринку праці, соціальних стресів, вузької спеціалізації в професії та водночас глобалізаційного зв'язку із суміжними галузями зростають вимоги до професіоналізму особистості. Особливої уваги в період постійних змін і реформ потребують професії суб'єкт-суб'єктного типу, оскільки вони характеризуються високою емоційною напругою діяльності в ситуаціях інтенсивного професійного спілкування, підвищеною моральною відповідальністю в процесі складної соціальної взаємодії з людьми, дисбалансом між інтелектуально-енергетичними затратами з одного боку і моральною та матеріальною винагородою з іншого, особистісною незахищеністю при взаємодії з «психологічно важким» контингентом. У таких умовах під впливом багатьох емоціогенних факторів, як об'єктивних, так і суб'єктивних, виникає зростаюче почуття невдоволення, накопичення втоми, що призводить до криз у роботі, виснаження та вигорання.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЯВІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ РЕСПОНДЕНТІВ РІЗНИХ СПЕЦІАЛЬНОСТЕЙ

2.1. Опис методик для дослідження

Методика діагностики міжособистісних стосунків Т.Лірі

«Дана методика розроблена Т. Лірі (1954 г.) і призначена для дослідження уявлень суб'єкта про себе й ідеальне «Я», а також для вивчення міжособистісних стосунків у малих групах. З її допомогою виявляється переважаючий тип ставлення до людей в самооцінці та взаємооцінці. При цьому виділяються два фактори: «домінування-підпорядкування» і «дружелюбність-агресивність (воро- жість)» [63].

Отже ці показники визначають загальне враження, що складається про людину в процесі міжособистісного сприйняття.

Залежно від відповідних показників, виділяються ряд орієнтацій – типів ставлення до оточуючих. Робляться висновки про вираженість типу, ступінь адаптованості поведінки – ступінь відповідності (невідповідності) між цілями, що досягаються в процесі діяльності, результатами. Дуже велика неадаптивність поведінки (при поданні результатів виділяється червоним кольором) може свідчити про невротичні відхилення, дисгармонію в сфері прийняття рішень або бути результатом будь-яких екстремальних ситуацій.

Методика може бути використана як для самооцінки, так і для оцінки спостережень за поведінкою людей. В останньому випадку випробуваний відповідає на питання як би за іншу людину, ґрунтуючись на своєму уявленні про нього. Підсумовуючи результати такого тестування різних членів групи (наприклад, трудового колективу), можна скласти узагальнений портрет будь-якого її члена, наприклад, лідера. І робити висновки про ставлення до нього інших членів групи.

«Для представлення основних соціальних орієнтацій Т. Лірі розробив умовну схему у вигляді кола, розділеного на сектори. У цьому колі по горизонтальній і вертикальній осях позначені чотири орієнтації: домінування-

підпорядкування, дружелюбність-ворожість. У свою чергу, ці сектори розділені на вісім – відповідно, більш приватних відносин. Для ще більш тонкого опису коло ділять на 16 секторів, але частіше використовуються октанти, певним чином орієнтовані щодо двох головних осей» [63].

«Схема Т. Лірі заснована на припущенні, що чим ближче виявляються результати випробовуваного до центру кола, тим сильніше взаємозв'язок цих двох змінних» [63].

«Опитувальник містить 128 оціночних суджень, з яких в кожному з 8 типів відносин утворюються 16 пунктів, упорядкованих по висхідній інтенсивності. Методика побудована так, що судження, спрямовані на з'ясування будь-якого типу відносин, розташовані не підряд, а особливим чином: вони групуються по 4 і повторюються через рівну кількість визначень. При обробці підраховується кількість ставлень кожного типу» [63].

«Т.Лірі пропонував використовувати методику для оцінки поведінки людей, за якими спостерігають, тобто поведінки в оцінці оточуючих, для самооцінки, оцінки близьких людей, для опису ідеального «Я». Відповідно до цих рівнів діагностики, змінюється інструкція для відповіді. Різні напрямки діагностики дозволяють визначити тип особистості, а також зіставляти дані по окремих аспектах. Наприклад, «соціальне» «Я», «реальне» «Я», «мої партнери» і т.ін.» [63].

Процедура проведення

«Інструкція: «Вам будуть представлені судження, що стосуються характеру людини, її взаємин з оточуючими людьми. Уважно прочитайте кожне судження і оцініть, чи відповідає воно Вашому уявленню про себе.

Поставте на бланку відповідей знак "+" проти номерів тих визначень, які відповідають Вашому уявленню про себе, і знак "-" проти номерів тих тверджень, які не відповідають Вашому уявленню про себе. Намагайтеся бути щирим. Якщо немає повної впевненості, знак "+" не ставте»» [63].

Якщо необхідно оцінити особистість когось іншого, то дається додаткова інструкція: «Так само, як і спочатку, дайте оцінку особистості Вашого

начальника (товариша по службі, підлеглого)» [63].

«Методика може бути представлена респонденту або списком (за алфавітом або у випадковому порядку), або на окремих картках. Йому пропонується вказати ті твердження, які відповідають його уявленню про себе, відносяться до іншої людини або його ідеалу» [63].

Обробка результатів

«На першому етапі обробки даних проводиться підрахунок балів по кожній октанті за допомогою ключа до опитувальника.

На другому етапі отримані бали переносяться на діаграму, при цьому відстань від центру кола відповідає числу балів по даній октанті (мінімальне значення – 0, максимальне – 16). Кінці таких векторів з'єднуються і утворюють профіль, що відображає уявлення про особистість даної людини. Окреслений простір заштриховується.

На третьому етапі за допомогою формул можна визначити показники за двома основними параметрами «Домінування» і «Дружелюбність»:

Домінування = $(I - V) + 0,7 \times (VIII + II - IV - VI)$;

Дружелюбність = $(VII - III) + 0,7 \times (VIII - II - IV + VI)$ » [63].

«Отже, система балів по 16 міжособистісних змінних перетворюється в два цифрових індекси, які характеризують уявлення суб'єкта за позначеними параметрами» [63].

В результаті проводиться аналіз особистісного профілю – визначаються типи ставлення до оточуючих.

Інтерпретація результатів

«Підрахунок балів ведеться окремо для кожної особистості, яку оцінюють. Показником порушення відносин з певною особою є різниця між уявленнями людини про неї і бажаним його образом в якості партнера по спілкуванню» [63].

«Максимальна оцінка рівня – 16 балів, але вона розділена на чотири ступені вираженості відносин:

0-4 бали – низький:	адаптивна поведінка
---------------------	---------------------

5-8 балів – помірний:	
9-12 балів – високий:	екстремальна поведінка
13-16 балів – екстремальний	патологічна поведінка

[63]. «Позитивне значення результату, отриманого за формулою «домінування», свідчить про виражене прагнення людини до лідерства в спілкуванні, до домінування. Негативне значення – вказує на тенденцію до підпорядкування, відмови від відповідальності та позиції лідерства.

Позитивний результат за формулою «дружелюбність» є показником прагнення особистості до встановлення доброзичливих відносин і співпраці з оточуючими. Негативний результат вказує на прояв агресивно-конкурентної позиції, що перешкоджає співпраці і успішній спільній діяльності. Кількісні результати є показниками ступеня вираженості цих характеристик» [63].

«Найбільш заштриховані на профілі октанти відповідають переважному стилю міжособистісних відносин даного індивіда. Характеристики, що не виходять за межі 8 балів, властиві гармонійним особистостям. Показники, що перевищують 8 балів, свідчать про акцентуації властивостей, що виявляються даними октант. Бали, що досягають рівня 14-16, свідчать про труднощі соціальної адаптації. Низькі показники за всіма октантами (0-3 бали) можуть бути результатом замкнутості і нещирості випробуваного. Якщо в психограмі немає октантів, заштрихованих вище 4-х балів, то такі дані сумнівні в плані їх достовірності: ситуація діагностики не схилила їх до відвертості» [63].

«Перші чотири типи міжособистісних відносин (октанти 1-4) характеризуються тенденцією до лідерства і домінування, незалежністю думки, готовністю відстоювати власну точку зору в конфлікті. Інші чотири октанти (5-8) – відображають переважання конформних установок, невпевненість в собі, піддатливість думці оточуючих, схильність до компромісів.

В цілому інтерпретація даних повинна орієнтуватися на переважання одних показників над іншими і в меншій мірі – на абсолютні величини. У нормі зазвичай не спостерігаються значні розбіжності між «Я» актуальним і ідеальним. Помірна

розбіжність може розглядатися як необхідна умова самовдосконалення.

Незадоволеність собою частіше спостерігається у осіб із заниженою самооцінкою (5,6,7 октанти), а також у осіб, які перебувають в ситуації тривалого конфлікту (4 октанта). Переважання одночасно 1 і 5 октанти властиво особам з проблемою хворобливого самолюбства, авторитарності, 4 і 8 – конфлікту між прагненням до визнання групою і ворожістю, тобто проблема пригніченої ворожості, 3 і 7 – боротьба мотивів самоствердження і афіліації, 2 і 6 – проблема незалежності-підпорядкованості, що виникає в складній службовій або іншій ситуації, що змушує коритися всупереч внутрішньому протесту.

Особистості, у яких виявляються домінантні, агресивні і незалежні риси поведінки, значно рідше виявляють невдоволення своїм характером і міжособистісними відносинами, однак і у них може виявлятися тенденція до вдосконалення свого стилю міжособистісної взаємодії з оточенням. При цьому зростання показників тієї чи іншої октанти визначить напрямок, по якому самостійно рухається особистість з метою самовдосконалення, ступінь усвідомлення наявних проблем, наявність внутрішньоособистісних ресурсів» [63].

«Типи міжособистісних відносин

I. Авторитарний

13-16 – диктаторський, владний, деспотичний характер, тип сильної особистості, яка лідирує у всіх видах групової діяльності. Всіх наставляє, повчає, у всьому прагне покладатися на свою думку, не вміє приймати поради інших. Навколишні відзначають цю владність, але визнають її.

9-12 – домінантний, енергійний, компетентний, авторитетний лідер, успішний у справах, любить давати поради, вимагає до себе поваги.

0-8 – впевнена у собі людина, але не обов'язково лідер, завзятий і наполегливий.

II. Егоїстичний

13-16 – прагне бути над усіма, але одночасно в стороні від усіх, самозакоханий, розважливий, незалежний, себелюбний. Труднощі перекладає

на оточуючих, сам ставиться до них відчужено, хвалькуватий, самовдоволений, зарозумілий.

0-12 – егоїстичні риси, орієнтація на себе, схильність до суперництва.

III. Агресивний

13-16 – жорстокий і ворожий по відношенню до оточуючих, різкий, жорстокий, агресивність може доходити до асоціальної поведінки.

9-12 – вимогливий, прямолінійний, відвертий, строгий і різкий в оцінці інших, непримиренний, схильний у всьому звинувачувати оточуючих, насмішуватий, іронічний, дратівливий.

0-8 – впертий, завзятий, наполегливий і енергійний.

IV. Підозрілий

13-16 – відчужений по відношенню до ворожого і злобного світу, підозрілий, образливий, схильний до сумніву в усьому, злопам'ятний, постійно на всіх скаржиться, всім незадоволений (шизоїдний тип характеру).

9-12 – критичний, нетовариський, відчуває труднощі в інтерперсональних контактах через невпевненість в собі, підозрілість і страх поганого до себе ставлення, замкнутий, скептичний, розчарований в людях, потайний, свій негативізм проявляє у вербальній агресії.

0-8 – критичний по відношенню до всіх соціальних явищ і оточуючих людей.

V. Підпорядковується

13-16 – покірний, схильний до самоприниження, слабовільний, схильний поступатися всім і в усьому, завжди ставить себе на останнє місце і засуджує себе, приписує собі провину, пасивний, прагне знайти опору в кому-небудь більш сильному.

9-12 – сором'язливий, лагідний, легко ніяковіє, схильний підкорятися сильнішому без урахування ситуації.

0-8 – скромний, боязкий, поступливий, емоційно стриманий, здатний підпорядковуватися, не має власної думки, слухняно і чесно виконує свої обов'язки.

VI. Залежний

13-16 – різко невпевнений у собі, має нав'язливі страхи, побоювання, тривожиться за будь-якого приводу, тому залежить від інших, від чужої думки.

9-12 – слухняний, боязкий, безпорадний, не вміє проявити опір, щиро вважає, що інші завжди праві.

0 - 8 – конформний, м'який, очікує допомоги і порад, довірливий, схильний до захоплення оточуючими, ввічливий.

VII. Доброзичливий

9-16 – доброзичливий і люб'язний з усіма, орієнтований на прийняття і соціальне схвалення, прагне задовольнити вимоги всіх, «бути хорошим» для всіх без урахування ситуації, прагне до цілей мікрогруп має розвинені механізми витіснення і придушення, емоційно лабільний (істероїдний тип характеру).

0-8 – схильний до співпраці, кооперації, гнучкий і компромісний при вирішенні проблем і в конфліктних ситуаціях, прагне бути в згоді з думкою оточуючих, свідомо конформний, слідує умовностям, правилам і принципам «хорошого тону» у відносинах з людьми, ініціативний ентузіаст в досягненні цілей групи, прагне допомагати, відчувати себе в центрі уваги, заслужити визнання і любов, товариський, проявляє теплоту і дружелюбність у відносинах.

VIII. Альтруїстичний

9-16 – гіпервідповідальний, завжди приносить у жертву свої інтереси, прагне допомогти і співчуває всім, нав'язливий у своїй допомозі і занадто активний по відношенню до оточуючих, приймає на себе відповідальність за інших (може бути тільки зовнішня «маска», що приховує особистість протилежного типу).

0-8 – відповідальний по відношенню до людей, делікатний, м'який, добрий, емоційне ставлення до людей проявляє в співчутті, симпатії, турботі, ласці, вміє підбадьорити і заспокоїти оточуючих, безкорисливий і чуйний.

Перші чотири типи міжособистісних відносин: 1, 2, 3 і 4, – характеризуються переважанням неконформних тенденцій і схильністю до

дез'юктивних (конфліктних) проявів (3, 4), більшою незалежністю думки, завзятістю у відстоюванні власної точки зору, тенденцією до лідерства і домінування (1, 2).

Інші чотири октанти: 5, 6, 7, 8 – представляють протилежну картину: переважання конформних установок, конгруентність в контактах з оточуючими (7, 8), невпевненість у собі, піддатливість думці оточуючих, схильність до компромісів (5, 6)». [63]

Опитувальник на вигорання (MBI)

(Автори методики: американські психологи К. Масlach і С. Джексон. Даний варіант адаптований Н.Є. Водоп'яною) [42].

«Інструкція: «Дайте, будь ласка, відповідь, як часто Ви відчуваєте почуття, перераховані нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для відповідей відзначте по кожному пункту позицію, яка відповідає частоті Ваших думок і переживань: «ніколи», «дуже рідко», «іноді», «часто», «дуже часто», «кожен день» [42].

Обробка результатів

«Опитувальник має 3 шкали «емоційне виснаження» (9 тверджень (максимальна сума балів – 54)), «деперсоналізація» (5 тверджень (максимальна сума балів – 30)) і «редукція особистих досягнень» (8 тверджень (максимальна сума балів – 48)). Відповіді випробуваного оцінюються:

0 балів – «ніколи», 1 бал – «дуже рідко», 3 бали – «іноді», 4 бали – «часто», 5 балів – «дуже часто», 6 балів – «кожен день» [42].

Висновки

Чим більша сума балів по першій і другій шкалі окремо, тим більше у обстежуваного виражені різні сторони «вигорання».

Чим менша сума балів в третій шкалі, тим менше професійне «вигорання» [42].

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко [34]

«Опитувальник особистісний, призначений для діагностики такого

психологічного феномена як «синдром емоційного вигорання», що виникає у людини в процесі виконання різних видів діяльності, пов'язаних з тривалим впливом ряду несприятливих стрес-факторів. Розроблена В. В. Бойко.

На думку автора, емоційне вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі впливи. «Вигорання» почасти

функціональний стереотип, оскільки дозволяє людині дозувати і економно витратити енергетичні ресурси. У той же час, можуть виникати його дисфункціональні наслідки, коли «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності та відносинах з партнерами.

Сформований матеріал тесту складається з 84 тверджень, до яких випробуваний повинен висловити своє ставлення в однозначних відповідях «так» чи «ні». Методика дозволяє виділити наступні 3 фази розвитку стресу: «напругу», «резистенцію», «виснаження».

Для кожної із зазначених фаз визначені провідні симптоми «вигорання», розроблена методика кількісного визначення ступеня їх вираженості. Нижче наводиться перелік виявлених симптомів на різних стадіях розвитку «емоційного вигорання».

1. «Напруга».
2. Переживання психотравмуючих обставин;
3. Незадоволеність собою;
4. «Загнаність в клітку»;
5. Тривога і депресія.
6. «Резистенція».
7. Неадекватне емоційне вибіркове реагування;
8. Емоційно-моральна дезорієнтація;
9. Розширення сфери економії емоцій;
10. Редукція професійних обов'язків.

11. «Виснаження».
12. Емоційний дефіцит;
13. Емоційна відстороненість;
14. Особистісна відстороненість (деперсоналізація);
15. Психосоматичні та психовегетативні порушення.

Інструкція: «Перевірте себе. Якщо ви є професіоналом у будь-якій сфері взаємодії з людьми, вам буде цікаво побачити, якою мірою у вас сформувався психологічний захист у формі емоційного вигорання. Читайте судження і відповідайте «так» або «ні». Візьміть до уваги, що, якщо у формулюваннях опитувальника йде мова про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності – пацієнти, клієнти, глядачі, замовники, учні та інші люди, з якими ви щодня працюєте (будете працювати)» [34].

«Розробником тесту застосована ускладнена схема підрахунків результатів тестування. Кожен варіант відповіді попередньо оцінено експертами тим чи іншим числом балів, які вказуються в «ключі». Це зроблено тому, що ознаки, включені в симптом, мають різне значення у визначенні його важкості. Максимальну оцінку – 10 балів отримала від експертів ознака, найбільш показова для даного симптому» [34].

«Існує триступенева система отримання показників: кількісний розрахунок вираженості окремого симптому, підсумовування показників симптомів для кожної з фаз «вигорання», визначення підсумкового показника синдрому «емоційного вигорання» як сума показників всіх 12-ти симптомів. Інтерпретація ґрунтується на якісно-кількісному аналізі, який проводиться шляхом порівняння результатів всередині кожної фази. При цьому важливо виділити до якої фази формування стресу належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільше число» [34].

«Таким чином, оперуючи смисловим змістом і кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «вигорання», можна дати досить об'ємну характеристику особистості і, що, на думку автора методики, не менш важливо, намітити індивідуальні заходи профілактики та психокорекції»

[34].

Обробка даних.

«Відповідно за «ключем» здійснюються такі підрахунки:

1. Визначається сума балів роздільно для кожного з 12 симптомів «вигорання», з урахуванням коефіцієнта зазначеного в дужках. Так, наприклад, за першим симптомом позитивну відповідь на питання № 13 оцінюється в 3 бали, а негативну відповідь на питання № 73 оцінюється в 5 балів і т.д. кількість балів підсумовується і визначається кількісний показник вираженості симптому.

2. Підраховується сума показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання».

3. Знаходиться підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» - сума показників усіх 12-ти симптомів» [34].

Інтерпретація результатів.

«Запропонована методика дає докладну картину синдрому «емоційного вигорання». Перш за все, треба звернути увагу на окремо взяті симптоми. Показник вираженості кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

- 9 і менше балів - не склалося з симптомом,
- 10-15 балів - складений симптом,
- 16 -20 балів - сформований симптом,
- 20 і більше балів – симптоми з такими показниками відносяться до домінуючих у фазі або в усьому синдромі емоційного вигорання» [34].

«Подальший крок в інтерпретації результатів опитування – осмислення показників фаз розвитку стресу - «напруга», «резистенція» і «виснаження». У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак, зіставлення балів, отриманих для фаз, не правомірне, тому що не свідчить про їх відносні ролі або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різні: реакція на зовнішні і внутрішні чинники, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками правомірно судити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася в більшій чи меншій мірі:

- 36 і менше балів – фаза не сформувалася;
- 37-60 балів – фаза в стадії формування;
- 61 і більше балів – сформована фаза» [34].

«У психодіагностичному висновку висвітлюються наступні питання:

- які симптоми домінують;
- якими домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»;
- пояснити чи «виснаження» (якщо воно виявлено) зумовлено факторами професійної діяльності, що увійшли в симптоматику «вигорання», або суб'єктивними факторами; який симптом (які симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості;
- в яких напрямках треба впливати на обстановку в професійному колективі, щоб знизити нервові напруження;
- які ознаки і аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб емоційне «вигорання» не завдавало шкоди їй, професійній діяльності і партнерам»» [34].

Опитувальник самоствавлення

«Опитувальник самоствавлення спрямований на виявлення рівня самоствавлення випробуваного до самого себе. Розроблений В.В. Століним і С. Р. Пантілеєвим в 1985 році [65]. Опитувальник дозволяє виявити три рівні самовідношення, що відрізняються за ступенем узагальненості:

- 1) глобальне самоствавлення;
- 2) самоствавлення, диференційоване в самоповазі, аутосимпатії, самоінтересі й очікуванню ставленні до себе;
- 3) рівень конкретних дій (готовності до них) у відношенні до свого «Я».

Опитувальник містить 57 питань-суджень, на які необхідно позитивно («так») або негативно («ні») відповісти.

Методика включає наступні шкали:

- Шкала S – глобальне самоствавлення; вимірює інтегральне почуття «за» або «проти» власне «Я» випробуваного.
- Шкала I – самоповага.

- Шкала II – ауто симпатія.
- Шкала III – очікуване ставлення від інших.
- Шкала IV – самоінтерес.

Також виділено сім шкал, спрямованих на вимірювання вираженості установки на ті чи інші внутрішні дії на адресу «Я» респондента.

- Шкала 1 – самовпевненість;
- Шкала 2 – ставлення інших;
- Шкала 3 – самосприйняття;
- Шкала 4 – самокерівництво, самопослідовність;
- Шкала 5 – самозвинувачення;
- Шкала 6 – самоінтерес;
- Шкала 7 – саморозуміння.

«В якості вихідного приймається відмінність змісту «Я-образу» (знання або уявлення про себе, в тому числі і у формі оцінки вираженості тих чи інших рис) і самоставлення. В ході життя людина пізнає себе і накопичує про себе знання, ці знання становлять змістовну частину її уявлень про себе. Однак знання про себе самого, природньо, їй небайдужі: те, що в них розкривається, виявляється об'єктом її емоцій, оцінок, стає предметом більш-менш стійкого самоставлення» [65].

Процедура проведення

«Інструкція: «Вам пропонується відповісти на наступні 57 тверджень. Якщо Ви згодні з цим твердженням, ставте знак «+», якщо не згодні – то знак «-»»[65].

Обробка результатів

«Показник по кожному фактору підраховується шляхом підсумовування тверджень, з якими досліджуваний згоден, якщо вони входять у фактор з позитивним знаком; і тверджень, з якими досліджуваний не згоден, якщо вони входять в фактор з негативним знаком. Отриманий «сирий бал» по кожному фактору переводиться за таблицями перекладу «сирого балу» в накопичені частоти (%).

Інтерпретація результатів. Після переведення отриманих «сирих балів» в накопичені частоти (за таблицями), показники кожної із шкал оцінюються наступним чином:

- менше 50 – ознака не виражена;
- 50-74 – ознака виражена;
- більше 74 – ознака яскраво виражена» [65].

«Опис шкал.

- Шкала S (глобальне самоствлення) – внутрішньо недиференційоване почуття «за» і «проти» самого себе.

- Шкала I – самоповага – шкала з 15 пунктів, що об'єднали твердження, що стосуються «внутрішньої послідовності», «саморозуміння», «самовпевненості». Йдеться про той аспект самоствлення, який емоційно і змістовно об'єднує віру в свої сили, здібності, енергію, самостійність, оцінку своїх можливостей контролювати власне життя і бути самопослідовним, розуміння самого себе.

- Шкала II – ауто симпатії – шкала з 16 пунктів, що об'єднує пункти, в яких відбивається дружність-ворожість до власного «Я». У шкалу увійшли пункти, що стосуються «самосприйняття», «самозвинувачення». У змістовному плані шкала на позитивному полюсі об'єднує схвалення себе в цілому і в істотних деталях, довіру до себе і позитивну самооцінку, на негативному полюсі, - бачення в собі переважно недоліків, низьку самооцінку, готовність до самозвинувачення. Пункти свідчать що про такі емоційні реакції на себе, як роздратування, презирство, глузування, винесення самоприговору («так тобі й треба»).

- Шкала III – самоінтерес – шкала з 8 пунктів, відображає міру близькості до самого себе, зокрема, інтерес до власних думок і почуттів, готовність спілкуватися із собою «на рівних», впевненість у своїй цікавості для інших.

- Шкала IV - очікуване ставлення від інших – шкала з 13 пунктів, що відображає очікування позитивного або негативного ставлення до себе оточуючих» [65].

Опитувальник «Рівень суб'єктивного контролю» Дж.Роттера

Опис методики [64].

«Методика РСК (рівень суб'єктивного контролю) набула найбільшого поширення в нашій країні в адаптації Є.Ф. Бажина, Є.А. Голинкіної, Л.М. Еткінда.

В основі даної методики лежить концепція локусу контролю Дж. Роттера. Однак у Роттера локус контролю вважається універсальним по відношенню до будь-яких типів ситуацій: локус контролю однаковий і в сфері досягнень, і в сфері невдач. При розробці методики РСК автори виходили з того, що іноді можливі не тільки односпрямовані поєднання локусу контролю в різних за типом ситуаціях. Це положення має і емпіричні підтвердження. У зв'язку із цим розробники тесту

запропонували виділити в методиці діагностики локусу контролю субшкали: контроль в ситуаціях досягнення, в ситуаціях невдачі, в сфері виробничих і сімейних відносин, в галузі охорони здоров'я.

Всього опитувальник РСК складається з 44 пунктів.

З метою підвищення достовірності результатів опитувальник збалансований за наступними параметрами:

1) по інтернальності-екстернальності – половина з пунктів опитувальника сформульована так, що позитивну відповідь на них дадуть люди з інтернальним РСК, а інша половина сформульована так, що позитивну відповідь на неї дадуть люди з екстернальним РСК;

2) за емоційним знаком – рівну кількість пунктів опитувальника описують емоційно позитивні і емоційно негативні ситуації;

3) у напрямку атрибутів - рівну кількість пунктів сформульовано в першій і третій особі.

Інтерпретація результатів. Показники за шкалами аналізуються і отриманий «профіль» порівнюється з нормою. Відхилення вправо ($> 5,5$ стенів) свідчить про інтернальний тип контролю (РСК) у відповідних ситуаціях. Відхилення вліво від норми ($< 5,5$ стенів) свідчить про екстернальний тип РСК» [64].

«Опис шкал

Шкала загальної інтернальності (Із):

- високий показник по цій шкалі відповідає високому рівню суб'єктивного контролю над будь-якими значимими ситуаціями: інтернальний контроль, інтернальна особистість. Такі люди вважають, що більша кількість важливих подій в їхньому житті є результатом їх власних дій, що вони можуть ними управляти, і, таким чином, вони відчують власну відповідальність за ці події і за те, як складається їх життя в цілому. Узагальнення різних експериментальних даних дозволяє говорити про інтерналів як про більш впевнених в собі, більш спокійних і доброзичливих, більш популярних, в порівнянні з екстерналами. Їх відмінність – більш позитивна система ставлень до світу і більше розуміння змісту і цілей життя;

- низький показник по цій шкалі відповідає низькому рівню суб'єктивного контролю: екстернальний контроль, екстернальна особистість. Такі люди не бачать зв'язку між своїми діями і значимими для них подіями в їх житті, не вважають себе здатними контролювати їх розвиток. Вони представляють, що більшість речей в їх житті є результатом випадку або дії інших людей. Узагальнення різних експериментальних даних дозволяє говорити про екстернатів як про людей з підвищеною тривожністю, стурбованістю. Їх відрізняє конформність, менша терпимість до інших і підвищена агресивність, менша популярність в порівнянні з інтерналами.

Шкала інтернальності в досягненнях (Ід):

- високі показники по цій шкалі відповідають високому рівню суб'єктивного контролю над емоційно позитивними подіями і ситуаціями. Такі люди вважають, що вони самі досягли всього того доброго, що було в їх житті, і що вони здатні з успіхом досягати своїх цілей в майбутньому;

- низькі показники по шкалі свідчать про те, що людина приписує свої успіхи, досягнення і радості зовнішнім обставинам – везінню, щасливій судбії або допомозі інших людей.

Шкала інтернальності в області невдач (Ін):

- високі показники по цій шкалі говорять про розвинуте відчуття

суб'єктивного контролю по відношенню до негативних подій і ситуацій, що проявляється в схильності звинуватити самого себе в різносторонніх неприємностях і стражданнях;

- низькі показники свідчать про те, що людина схильна приписувати відповідальність за подібні події іншим людям або вважати їх результатом невезіння.

Шкала інтернальності в сімейних відносинах (Іс):

- високі показники означають, що людина вважає себе відповідальною за події, що відбуваються в її сімейному житті;

- низькі – вказують на те, що суб'єкт вважає не себе, а своїх партнерів причиною значимих ситуацій, що виникають в його сім'ї.

Шкала інтернальності в області виробничих відносин (Ів):

- високі показники свідчать про те, що людина вважає свої дії важливим фактором організації власної виробничої діяльності (відповідно до цього складаються стосунки в колективі) свого просування і таке інше;

- низькі – вказують на те, що людина схильна приписувати більш важливе значення зовнішнім обставинам – керівництву, товаришам по роботі, везінню-невезінню.

Шкала інтернальності в області міжособистісних відносин (Ім):

- високі показники свідчать про те, що людина вважає себе відповідальною за побудову міжособистісних відносин з оточуючими.

- низькі вказують на те, що людина схильна приписувати більш важливе значення в цьому процесі обставинам, випадку або людям, які її оточують.

Шкала інтернальності в відношеннях здоров'я і хвороби (Із):

- високі показники свідчать про те, що людина вважає себе відповідальною за своє здоров'я: якщо вона хворіє, то звинувачує в цьому себе і вважає, що одужання в основному залежить від її дій;

- людина з низькими показниками по цій шкалі вважає хворобу і здоров'я результатом випадку і надіється на те, що одужання прийде в результаті дій інших людей, перш за все, лікарів.

Для професійної діагностики найбільш інформативними є результати за шкалою інтернальності у виробничих відношеннях (Ів). Результати за іншими шкалами дають можливість побудувати багатомірний профіль. Оскільки більшості людей властива більш-менш широка варіабельність поведінки в залежності від конкретних соціальних ситуацій, то і особливості суб'єктивного контролю також можуть змінюватися у людини в залежності від того, представляється їй ситуація складною чи простою, приємною чи неприємною і таке інше.

Рівень суб'єктивного контролю підвищується в результаті проведення психологічної корекції. При цьому важливо пам'ятати, що інтернали віддають перевагу недирективним методам психологічної корекції; а екстернали більш задовільнені поведінковими методами» [64].

Тест FPI. Фрайбурзький багатофакторний особистісний опитувальник.

Методика дослідження особистості [62].

«Фрайбургський багатофакторний особистісний опитувальник FPI призначений для діагностики станів і властивостей особистості, які мають першорядне значення для процесу соціальної адаптації та регуляції поведінки. Методика FPI була створена з урахуванням досвіду побудови і застосування таких відомих опитувальників, як 16 PF Кеттела, MMPI (СМІЛ), EPI Айзенка і ін. Тест FPI використовується для психодіагностики, профорієнтації, психологічного консультування, експертизи і т.п. Опитувальник FPI містить 12 шкал, що діагностують невротичність, спонтанну агресивність, депресивність, дратівливість, товариськість, врівноваженість, реактивну агресивність, сором'язливість, відкритість, екстраверсію-інтроверсію, емоційну лабільність, маскуліність-фемінність. Загальна кількість питань в опитувальнику – 114 (форма В). Опитувальник FPI використовується в прикладних цілях і обов'язкова його інтерпретація фахівцем.

Інструкція досліджуваним: «Вам пропонуються ряд тверджень. Вам потрібно виявити, чи відповідає дане твердження якимось особливостям вашої поведінки, окремих вчинків, ставлення до людей, поглядам на життя і т.д. Якщо

ви вважаєте, що така відповідність має місце, то дайте відповідь «Так», в іншому випадку – відповідь «Ні». Відповіді потрібно дати на всі питання. Успішність дослідження багато в чому залежить від того, наскільки уважно виконується завдання. Прагнути своїми відповідями справити на кого-то краще враження не має сенсу, так як жодна відповідь не оцінюється як хороша чи погана. Не міркуйте над кожним питанням, а намагайтеся якомога швидше вирішити, яка з двох відповідей, нехай дуже відносно, але все-таки здається вам ближчою до істини. Вас не повинно бентежити, якщо деякі з питань здадуться занадто особистими, оскільки дослідження не передбачає аналізу кожного питання і відповіді, а спирається лише на кількість відповідей одного і іншого виду. Крім того, ви повинні знати, що результати індивідуально-психологічних досліджень, як і медичних, не підлягають широкому обговоренню» [62].

Обробка та аналіз результатів тесту FPI. Перше питання не входить ні в одну з шкал, так як має перевірочний характер. Шкали опитувальника I-IX є основними, або базовими, а X-XII – похідними, інтегруючими. Похідні шкали складені з питань основних шкал і позначаються іноді не цифрами, а буквами E, N і M відповідно. Аналіз результатів потрібно починати з перегляду всіх відповідних листів, уточнюючи, яку відповідь дано на перше питання. При негативній відповіді, що означає небажання досліджуваного відповідати відверто на поставлені питання, варто вважати, що результати дослідження недостовірні. За умови позитивної відповіді на перше питання після обробки результатів дослідження, уважно вивчається графічне зображення профілю особистості, виділяються усі високі і низькі оцінки. До низьких належать оцінки в діапазоні 1-

3 балів, до середніх - 4-6 балів, до високих - 7-9 балів. Потрібно звернути особливу увагу на оцінку за шкалою IX, що має значення для загальної характеристики достовірності відповідей.

Обробка результатів. Перша процедура стосується отримання первинних, «сирих», оцінок. Підраховується кількість відміток (плюсів), що співпали із

ключем. Отримані результати заносяться до протоколу.

Друга процедура пов'язана з переведенням первинних оцінок в стандартні оцінки 9-бальної шкали за допомогою таблиці. Отримані значення стандартних оцінок позначаються у відповідному стовпці протоколу нанесенням умовного позначення (плюс, пташка або ін.) в точці, що відповідає величині стандартної оцінки за кожною шкалою. Поєднавши прямими позначені крапки, отримаємо графічне зображення профілю особистості.

Інтерпретація отриманих результатів, психологічний висновок та рекомендації мають бути дані на основі розуміння суті запитань у кожній шкалі, глибинних зв'язків між досліджуваними факторами, між собою і з іншими психологічними і психофізіологічними характеристиками, і їх ролі в поведінці і діяльності людини» [62].

Інтерпретація і розшифровка тесту FPI. «Коротка розшифровка шкал.

Шкала I (невротичність) характеризує рівень невротизації особистості. Високі оцінки за цією шкалою відповідають вираженому невротичному синдрому астенічного типу з психосоматичними порушеннями.

Шкала II (спонтанна агресивність) дозволяє виявити і оцінити психопатизацію інтротенсивного типу. Високі оцінки свідчать про підвищений рівень психопатизації, що є передумовою для імпульсивної поведінки.

Шкала III (депресивність) дає можливість діагностувати ознаки, характерні для психопатологічного депресивного синдрому. Високі оцінки за шкалою відповідають наявності цих ознак в емоційному стані опитаного, в його поведінці, у ставленні до себе і до соціального середовища.

Шкала IV (дратівливість) дозволяє оцінити емоційну стійкість респондента. Високі оцінки говорять про його нестійкий емоційний стан зі схильністю до афективного реагування.

Шкала V (товариськість) характеризує як потенційні можливості, так і реальні прояви соціальної активності індивіда. Високі оцінки за шкалою дозволяють говорити про наявність вираженої потреби в спілкуванні та постійної готовності до задоволення цієї потреби.

Шкала VI (врівноваженість) відображає стійкість респондента до стресу. Високі оцінки за шкалою свідчать про хорошу захищеність респондента від впливу стрес-факторів звичайних життєвих ситуацій, що базується на впевненості в собі, оптимістичності й активності.

Шкала VII (реактивна агресивність) має на меті виявити чи наявні в досліджуваного ознаки психопатизації екстратенсивного типу. Високі оцінки свідчать про високий рівень психопатизації, що характеризується агресивним ставленням до соціального оточення і активним прагненням домінувати.

Шкала VIII (сором'язливість) відображає схильність людини до стресового реагування на звичні життєві ситуації, що протікає за пасивно-оборонним типом. Високі оцінки за шкалою відображають наявність тривожності, замкнутості, невпевненості, наслідком чого є труднощі в комунікації.

Шкала IX (відкритість) дозволяє виявити ставлення людини до соціального оточення і рівень її самокритичності. Високі оцінки за цією шкалою свідчать про прагнення до довірливо-відвертої взаємодії з оточуючими при досить високому рівні самокритичності. Оцінки за цією шкалою можуть в певній мірі сприяти аналізу щирості відповідей обстежуваного при роботі із цим опитувальником, що відповідає шкалам брехні інших опитувальників.

Шкала X (екстраверсія – інтроверсія). Високі оцінки за шкалою відповідають вираженій екстравертованості особистості, низькі – вираженій інтравертованості з відповідними характеристиками.

Шкала XI (емоційна лабільність). Високі оцінки за шкалою вказують на нестійкість емоційного стану опитаного, що виявляється в частих коливаннях і змінах настрою, підвищеній збудливості, дратівливості, неврівноваженості, недостатній саморегуляції. Низькі оцінки здатні характеризувати не лише стабільність емоційного стану як такого, а й хороше вміння володіти собою.

Шкала XII (маскулінність – фемінінність). Високі оцінки за цією шкалою свідчать про протікання психічної діяльності опитаного переважно за чоловічим типом, низькі – за жіночим» [62].

«Інтерпретація отриманих результатів. Шкала № 1. Невротичність.

Найбільш загальними особливостями осіб з високими оцінками за шкалою «невротичність» є висока тривожність, неврівноваженість в поєднанні з швидким виснаженням. Ці особливості властиві і особам зі слабким типом нервової системи. У разі високих значень фактора «невротичність», як і у випадку з чутливим (слабким) типом нервової системи, знижується поріг збудливості, підвищується чутливість, унаслідок чого незначні й незначимі подразники легко викликають в людини спалахи збудження. Зазвичай ті психічні функції, які відзначаються підвищеною збудливістю, характеризуються і надмірною виснажливістю і втомлюваністю. Тому підвищена збудливість осіб з високими значеннями фактора «невротичність», поєднується з підвищеною виснаженістю, що проявляється як швидке згасання спалахів збудження. Особам з низькими оцінками за фактором «невротичність» властиві спокій, невимушеність, емоційна зрілість, об'єктивність при оцінці себе й інших людей, сталість у планах і

уподобаннях. Вони активні, діяльні, ініціативні, честолюбні, схильні до суперництва, орієнтовані на змагання. Їх вирізняє серйозність, обов'язковість і реалістичність, адекватне розуміння дійсності, висока вимогливість до себе. Вони не приховують від себе своїх недоліків і промахів, не переймаються через дрібниці, відчувають себе адекватно адаптованими, але підкоряються груповим нормам. Загальна картина їх поведінки характеризується відчуттям сили, бадьорості, здоров'я, свободою від тривоги, невротичної скутості, від переоцінки самого себе, особистих проблем і від надмірного занепокоєння з приводу можливого неприйняття їх іншими людьми» [62].

«Шкала № 2. Спонтанна агресивність. Високі оцінки за шкалою «спонтанна агресивність» свідчать про відсутність соціальної конформності, помірний самоконтроль й імпульсивність особистості. Мабуть, це пов'язано з недостатньою соціалізацією потягів, невмінням або небажанням стримувати або відстрочувати задоволення своїх бажань. У цих осіб сильно виражений потяг до гострих афективних переживань, при відсутності яких вони відчувають нудьгу. Потреба в стимуляції і збудливих ситуаціях робить нестерпною всяку затримку.

Вони прагнуть задовольнити свої бажання відразу ж в особистій поведінці, серйозно не замислюючись про наслідки своїх вчинків, діють імпульсивно і непродумано. Тому вони не отримують користі зі свого негативного досвіду, у них багато разів виникають труднощі одного і того ж характеру. При поверхових контактах вони здатні зробити на навколишніх сприятливе враження завдяки свободі від обмежень, розкутості і упевненості в собі. Вони говірки, охоче беруть участь в колективних заходах, жваво відгукуються на будь-які події, що відбуваються (повідомлення, видовища, події і т.д.), знаходять новизну, цікавість навіть у повсякденних дрібних справах. Однак відсутність стриманості та розсудливості може привести до різних ексцесів (пияцтва, ледарства, нехтування своїми обов'язками), що не може не відштовхувати оточуючих. Низькі оцінки за шкалою «спонтанна агресивність» свідчать про підвищену ідентифікацію із соціальними вимогами, конформність, поступливість, стриманість, обережність поведінки, можливо, про звуження кола інтересів і ослабленні потягів. Таким особам все представляється нудним і нецікавим, їм все байдуже і набридає. Вони не бачать нічого привабливого в подіях, що захоплюють оточуючих, власних захоплень теж не мають. Змін не люблять, до нового ставляться обережно, з упередженням, більше цінують обов'язковість, ніж обдарованість» [62].

«Шкала № 3. Депресивність. Високі оцінки за шкалою «депресивність» характерні для осіб зі зниженим фоном настрою. Занурені у власні переживання, вони викликають неприязнь, роздратування в оточуючих. Їх можуть вважати зарозумілими, недоступними, уникають спілкування через надмірну зарозумілість. Однак за зовнішнім фасадом відчуженості і похмурості ховається чуйність, душевна чуйність, постійна готовність до самопожертви. В тісному колі близьких друзів вони втрачають скутість і відгородженість, оживають, стають веселими, балакучими, навіть жартівниками і гуморними. У справах їх характеризує старанність, сумлінність, обов'язковість в поєднанні з конформністю і нерішучістю, нездатністю прийняти рішення без коливань і непевності. Будь-яка діяльність для них важка, неприємна, протікає з почуттям

надмірного психічного напруження, швидко стомлює, викликає відчуття повного безсилля і виснаження. Особливо чутливі вони до інтелектуального навантаження. Від них важко домогтися тривалої інтелектуальної напруги. Швидко втомлюючись, вони втрачають довільність управління психічними процесами, скаржаться на загальне відчуття тяжкості, ліні, порожнечі в голові, що переходить в загальмованість. Тут, мабуть, позначається загальна психомоторна загальмованість, що супроводжує зниження настрою, що проявляється також у сповільненості мови і мислення. Їм часто дорікають за повільність, неоперативність, відсутність наполегливості й рішучості. Найчастіше вони не здатні до тривалого вольового зусилля, легко впадають у відчай. У зробленому бачать тільки промахи і помилки, а в майбутньому – непереборні труднощі. Особливо болісно вони переживають реальні неприємності, не можуть викинути їх з голови, знову і знову звинувачують себе «у всіх смертних гріхах». Події минулого і теперішнього життя, незалежно від їх дійсного змісту, викликають докори сумління, гнітюче передчуття бід і нещастя.

Низькі оцінки за шкалою «депресивність» відображають природну життєрадісність, енергійність і підприємливість. Випробовувані цієї групи відрізняються багатством, гнучкістю і різноманітністю можливостей психіки, невимушеністю в міжособистісних відносинах, упевненістю в своїх силах, успішністю у виконанні різних видів діяльності, що вимагають активності, ентузіазму і рішучості. Однак відсутність скутості і брак контролю за своїми імпульсами можуть привести до невиконання обіцянок, непослідовності, безпечності, що приводять до втрати довіри і образ з боку друзів» [62].

«Шкала № 4. Дратівливість. Погана саморегуляція психічних станів, часто не здатні до роботи, що вимагає певної напруги, більш високого рівня контролю за діями, вольових зусиль, концентрації, зібраності. Ситуації з високим ступенем невизначеності переносять погано. Легко губляться, впадають у відчай. Гостро переживаючи свій неуспіх, можуть поряд із самозвинувачуваними реакціями демонструвати ворожість по відношенню до

оточуючих осіб. Конфліктна поведінка як правило є найбільш частою і обирається формою захисту від травмуючих особистістю переживань. Риси демонстративності можуть поєднуватися з прагнення до відходу з кола широких соціальних контактів. Особи з високими оцінками за фактором «дратівливість» схильні до непостійності, ухиляються від виконання своїх обов'язків, ігнорують загально визнані правила, не докладають зусиль до дотримання суспільних вимог і культурних норм, зневажливо ставляться до моральних цінностей, заради власної вигоди здатні на нечесність і брехню. Високі оцінки за фактором

«дратівливість» більш характерні для осіб зі стійким колом невротичних реакцій, але можуть виявлятися і у асоціальних психопатів і правопорушників. Для осіб з низькими значеннями фактора «дратівливість» характерні такі риси, як почуття відповідальності, сумлінність, стійкість моральних принципів. У своїй поведінці вони керуються почуттям обов'язку, строго дотримуються етичних стандартів, завжди прагнуть до виконання соціальних вимог. Ці особи глибоко порядні не тому, що стежать за своєю поведінкою, а через внутрішні стандарти і вимогливість до себе. Вони з повагою ставляться до моральних норм, точні й

акуратні в справах, у всьому люблять порядок, поважають закони, на нечесні вчинки не йдуть, навіть якщо це не загрожувє ніякими наслідками. Висока сумлінність зазвичай поєднується з високим контролем і прагненням до утвердження загальнолюдських цінностей. Цей фактор позитивно корелює з успішністю навчання і рівнем досягнень в соціальній сфері. Він характерний для осіб, професія яких вимагає акуратності, обов'язковості і сумлінності: адміністраторів, юристів, нотаріусів, коректорів і т.п.» [62].

«Шкала № 5. Товариськість. Для високих значень фактора «товариськість» характерні багатство і яскравість емоційних проявів, природність і невимушеність поведінки, готовність до співпраці, чуйне, уважне ставлення до людей, доброта і м'якосердя. Такі особи товариські, мають багато близьких друзів, а в дружбі дбайливі, чуйні, теплі у відносинах, завжди виявляють жваву

участь у долі своїх товаришів, знають про їхні переживання, радощі і турботи. Самі переживають і радіють разом з ними, активно допомагають ближнім, беруть гарячу участь в їх особистому житті. Вони мають широке коло друзів, знайомих, легко сходяться з людьми. До них тягнуться, в їхньому товаристві всі відчують себе затишно і спокійно. Самі вони краще себе почувають на людях, на самоті нудьгують, шукають товариства, охоче беруть участь у всіх групових заходах, люблять працювати і відпочивати в колективі. Для низьких значень фактора

«товариськість» типові такі риси, як холодність, формальність міжособистісних відносин. Особи з низькими оцінками за фактором «товариськість» уникають близькості, життям інших не цікавляться, підтримують лише зовнішні форми відносин. Суспільство людей їх не приваблює, вони люблять самотність, контактами, спілкуванням обтяжені, вважають за краще «спілкуватися» з книгами і речами. За власною ініціативою не спілкуються ні з ким, крім найближчих родичів» [62].

«Шкала № 6. Врівноваженість. Високі оцінки за фактором «врівноваженість» свідчать про відсутність внутрішньої напруженості, свободу від конфліктів, задоволеність собою і своїми успіхами, готовність слідувати нормам і вимогам. Низькі оцінки по фактору «врівноваженість» вказують на стан

дезадаптації, тривожність, втрату контролю над потягами, виражену дезорганізацію поведінки. У відвертих розповідях про себе переважають скарги на безсоння, хронічну втому і виснаженість, власну неповноцінність і непристосованість, безпорадність, занепад сил, неможливість зосередитися, розібратися у власних переживаннях, почуття нестерпної самотності і багато іншого. Такі люди характеризуються оточуючими як конфліктні, вперті, відгороджені і невпорядковані в поведінці. Недолік конформності і дисципліни є найбільш частою зовнішньою характеристикою їхньої поведінки. Більш детальна індивідуальна характеристика осіб з високим рівнем невпорядкованості поведінки може бути отримана з оцінок за шкалами

нижнього рівня, що формує цей фактор» [62].

«Шкала № 7. Реактивна агресивність. Високі оцінки є свідченням моральної неповноцінності, відсутності вищих соціальних почуттів. Почуття гордості, обов'язку, любові, сорому і т.п. для таких людей – порожні слова. Вони байдужі до похвали і покарань, нехтують обов'язками і морально-етичними нормами. При зниженні духовних інтересів вітальні потяги посилені. Цих тестованих відрізняє велика любов до чуттєвих насолод і задоволень. Тяга до насолод і гострих відчуттів сильніша всяких затримок і обмежень. Вони прагнуть до негайного, невідкладного задоволення своїх бажань, незважаючи на обставини і бажання оточуючих. Критику та зауваження на свою адресу сприймають як посягання на особисту свободу. Відчувають ворожі почуття по відношенню до тих осіб, які хоч в якійсь мірі намагаються управляти їхньою поведінкою, змушують їх триматися в соціально допустимих рамках. Незважаючи на бурхливі афекти при виникненні бажань і на активність в отриманні задоволення, їх бажання нестійкі. Швидко настає пересичення з почуттям нудьги і роздратування. Раніше готові на все для задоволення своєї пристрасті, вони раптом стають холодними або жорстокими. Їм приносить особливе задоволення показувати свою владу, змушувати страждати близьких людей, прихильності яких вони ще зовсім недавно так посилено домогалися. Крайній егоїзм і себелюбство визначають всі їхні вчинки і поведінку. Щоб задовольнити свої власні бажання і честолюбство, вони готові витратити багато сил і енергії, але не вважають за необхідне виконувати свої зобов'язання перед іншими людьми. Низькі оцінки за шкалою «реактивна агресивність» свідчать про підвищену ідентифікацію із соціальними нормами, при конформності, поступливості, скромності, залежності, можливо, вузькості кола інтересів. Особи з низькими оцінками за цією шкалою малоактивні, скуті, боязкі, м'які, задовольняються вже доступним і наявним. У діяльності їм не вистачає наполегливості і завзятості, особливо в досягненні суто особистих цілей. Вони покірні, поступливі, надмірно легко погоджуються з владою і авторитетом, завжди готові вислухати і прийняти пораду від більш старшого

або досвідченої особи, власна активність діяльності у них недостатня» [62].

«Шкала № 8. Сором'язливість. Високі оцінки за фактором свідчать про нерішучість і невпевненості в собі. Такі особи за все бояться, уникають ризикованих ситуацій, несподівані події зустрічають із занепокоєнням, від будь-яких змін чекають тільки неприємностей. При необхідності – приймають рішення або зі значними коливаннями, або постійно відтягують і не приступають до його виконання. Фаза боротьби мотивів і коливань затягнута до неможливості перейти до вирішення. У спілкуванні вони сором'язливі, скуті, намагаються не засвічуватись, перебувати в тіні і ні в що не втручатися. Великих компаній уникають, широкому спілкуванню протиставляють вузьке коло старих, перевірених друзів. Особи, які мають низькі оцінки за фактором

«сором'язливість», сміливі, рішучі, схильні до ризику, не губляться при зіткненні з незнайомими речами і обставинами. Рішення приймають швидко і негайно приступають до їх здійснення, не вміють терпляче чекати, не переносять відтяжок і коливань, подвійності і амбівалентності. У колективі тримаються вільно, незалежно, навіть дещо наглувато, дозволяють собі вольності, люблять в усе втручатися, бути завжди на виду. Низькі оцінки за цим фактором виявляються в осіб, професія яких пов'язана з ризиком (акробатів, льотчиків, автогонщиків, пожежних, каскадерів і т.п.)» [62].

«Шкала № 9. Відкритість. Ця шкала дозволяє оцінити достовірність результатів і в певній мірі коригувати висновок. Прийнято вважати, що якщо випробуваний набирає за даною шкалою від 8 до 10 балів (первинні показники), то цей результат свідчить про його адекватну реакцію на процедуру випробування, готовність відповідати з мінімальними суб'єктивними спотвореннями» [62].

«Шкала № 10. Екстраверсія – інтроверсія. Високі оцінки за шкалою «екстраверсія – інтроверсія» характерні для осіб екстравертованих, активних, амбітних, які прагнуть до суспільного визнання, лідерства, що не соромляться, коли на них звертають увагу, що не відчують труднощів у спілкуванні, у

встановленні контактів, охоче беруть на себе чільні ролі у взаєминах з оточуючими. Ці особи активні, вміло оцінюють взаємини в колективі і вміють використовувати інших людей для досягнення своїх власних цілей. Вони надають великого значення соціальному успіху, усіма способами домагаються суспільного визнання своїх особистих заслуг, чим можуть викликати невдоволення з боку тих людей, з якими їм доводиться мати справу. Низькі оцінки за шкалою інтроверсії свідчать про труднощі в контактах, прагнення до видів діяльності, не пов'язаних з широким спілкуванням. Інтровертовані суб'єкти в ситуаціях вимушеного спілкування легко втрачають душевну рівновагу. Можливо, з цієї причини вони намагаються зберігати дистанцію у взаєминах. Однак вони не афектують в своїй відчуженості, просто намагаються триматися в тіні, ні в що не втручаючись і не нав'язуючи свою точку зору. Удавання і інтриги їм не властиві, вони з повагою ставляться до прав інших, цінують індивідуальність і своєрідність в людях, вважають, що кожен має право на власну точку зору. Велику увагу вони приділяють роботі, бачать в цьому сенс життя, цінують професіоналізм і майстерність, розглядають добре виконану роботу як особисту нагороду» [62].

«Шкала № 11. Емоційна лабільність. Високі оцінки за фактором «емоційна лабільність» свідчать про тонку духовну організацію, чутливість, вразливість, артистичність, художнє сприйняття навколишнього. Особи з високими оцінками за цим фактором не переносять грубих слів, грубих людей і грубої роботи. Реальне життя легко ранить їх. Вони м'які, жіночні, занурені в фантазії, вірші і музику; «тваринні» потреби їх не цікавлять. В поведінці вони чемні, ввічливі і делікатні, намагаються не завдавати іншим людям незручностей. Високі оцінки за фактором «емоційна лабільність» можуть бути пов'язані зі станом дезадаптації, тривожністю, втратою контролю над потягами, вираженою дезорганізацією поведінки. Низькі оцінки по фактору зустрічаються в осіб емоційно зрілих, які не схильні до фантазій, мислячих тверезо і реалістично. Їх інтереси вузькі і однотипні, суб'єктивні та духовні цінності їх не цікавлять, мистецтво не захоплює, наука здається нудною, надмірно абстрактною і

відірваною від життя. У своїй поведінці вони керуються надійними, реально відчутними цінностями, без особистої вигоди нічого не роблять. Успіхи інших людей і свої власні оцінюють за матеріальним статком і службовим становищем. Хоча в спілкуванні їм не вистачає делікатності і тактовності, вони користуються симпатією, повагою у людей, їх грубість і різкість найчастіше не ображає, а притягує до себе людей, в ній бачать не прояви озлобленості, а прямоту і відвертість. Їм властива відсутність внутрішньої напруженості, свобода від конфліктів, задоволеність собою і своїми успіхами, готовність слідувати нормам і вимогам» [62].

«Шкала № 12. Маскулінність – фемінність. Високі оцінки за шкалою «маскулінність-фемінність» свідчать про сміливість, підприємливість, прагнення до самоствердження, схильність до ризику, до швидких, рішучих дій без достатнього їх обмірковування і обґрунтування. Інтереси таких людей вузькі і практичні, судження – тверезі і реалістичні, в поведінці їм бракує оригінальності і своєрідності. Вони намагаються уникати складних, заплутаних ситуацій, нехтують відтінками і півтонами. Погано розбираються в істинних мотивах своєї і чужої поведінки, поблажливо ставляться до своїх слабкостей, не схильні до рефлексії та самоаналізу, люблять чуттєві задоволення, вірять в силу, а не в мистецтво. Особи з низькими оцінками за шкалою чутливі, схильні до хвилювань, м'які, поступливі, скромні в поведінці, але не в самооцінці. У них широкі, різноманітні, слабо диференційовані інтереси, розвинена уява, тяга до фантазування і естетичних занять. Вони проявляють зацікавленість у філософських, морально-етичних і світоглядних проблемах і часом демонструють надмірну заклопотаність особистими проблемами, схильність до самоаналізу і самокритики. Ця заглибленість в особисті проблеми і переживання не є ні невротичною, ні інфантильною. У них підвищений інтерес до людей і до нюансів міжособистісних відносин, їм доступно розуміння рушійних сил людської поведінки. У поведінці їм не вистачає сміливості, рішучості та наполегливості. Вони уникають суперництва, легко поступаються, приймають допомогу і підтримку. Вони здатні точно відчувати інших людей,

вміють емоційно висловлювати свої думки, зацікавлювати інших людей своїми проблемами, м'яко, без натиску, схилити їх на свій бік» [62].

2.2. Аналіз результатів дослідження

Для перевірки гіпотези магістерської роботи та досягнення її мети ми проводили емпіричне дослідження протягом березня – червня 2025 року. Вибірку склали 75 респондентів, порівну (по 25 досліджуваних) з трьох організацій: 1) ГО

«Громада Києва» (вибірка А); 2) ПП «Фруктово-трейд», м. Чернівці (вибірка В);

3) Благодійний фонд «Сильні разом», м. Київ (вибірка С).

У дослідженні використовувалися такі методики:

- методика діагностики міжособистісних стосунків Т.Лірі;
- методика діагностики рівня суб'єктивного контролю (РСК) Дж.Роттера (адаптація Є.Ф. Бажина, С.А. Голинкіної, А.М. Еткінда);
- опитувальник на вигоряння (МВІ) (автори методики: К. Маслач і С. Джексон. Даний варіант адаптований Н.Є. Водоп'яноюю);
- методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко;
- опитувальник самоствлення (В.В. Століна, Р.С. Пантілєєва);
- Фрайбурзький особистісний опитувальник (FPI).

На першому етапі дослідження використовувалася **методика Т.Лірі**, призначена як для дослідження уявлення суб'єкта про себе, так і для вивчення міжособистісних взаємин.

Досліджуваним давалася така інструкція: «Вам будуть представлені судження, що стосуються характеру людини, її взаємин з оточуючими людьми. Уважно прочитайте кожне судження і оцініть, чи відповідає воно Вашому уявленню про себе.

Поставте на бланку відповідей знак "+" проти номерів тих визначень, які відповідають Вашому уявленню про себе, і знак "-" проти номерів тих тверджень, які не відповідають Вашому уявленню про себе. Намагайтеся бути щирим. Якщо немає повної впевненості, знак "+" не ставте» [63].

«Бали підраховуються відповідно до ключа до опитувальника.

У результаті виділяються такі типи ставлення до інших людей: 1 – авторитарний, 2 – егоїстичний; 3 – агресивний; 4 – підозрілий; 5 – підпорядкований; 6 – залежний; 7 – доброзичливий; 8 – альтруїстичний» [63].

Отримані результати за всіма вибірками занесені до таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Результати за методикою Т.Лірі (у %)

вибірки	рівні	Шкали методики							
		1	2	3	4	5	6	7	8
В	В	-	-	-	-	-	-	-	-
	С	20	32	52	36	4	40	28	36
	Н	80	68	48	64	96	60	72	64
	<i>середні</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
А	В	-	-	-	-	-	-	-	-
	С	20	40	52	52	12	60	24	56
	Н	80	60	48	48	88	40	76	44
	<i>середні</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>3</i>	<i>5</i>	<i>4</i>	<i>4,5</i>
С	Д\В	-	-	8	-	4	4	4	-
	В	56	40	68	64	68	36	36	20
	С	44	60	24	36	24	56	52	64
	Н	-	-	-	-	4	4	8	16
	<i>середні</i>	<i>9,16</i>	<i>8,28</i>	<i>10,24</i>	<i>8,76</i>	<i>9,48</i>	<i>8,2</i>	<i>7,8</i>	<i>6,4</i>

За методикою Лірі, у вибірці **В** високі рівні показників за усіма шкалами відсутні; середній рівень прояву частіше, ніж в інших типах ставлення, діагностований за шкалою агресивності: у 13 респондентів, що складає 52 %, друга позиція – за шкалами підозрілості та альтруїстичності – у 36 % респондентів; тобто ці опитані досить вимогливі та прямолінійні, схильні звинувачувати інших, розчаровані в людях, не довіряють їм, схильні до вербальної агресії, проте, це поєднується з відповідальністю по відношенню до людей, спробі їм допомогти і підтримати (що їй потрібно у цій професії); у решти – низький рівень означених типів ставлення до інших; за середніми значеннями показники методики суттєво не відрізняються, як видно з таблиці. Наочно результати застосування методики Лірі у вибірці **В** представлені на діаграмі нижче.

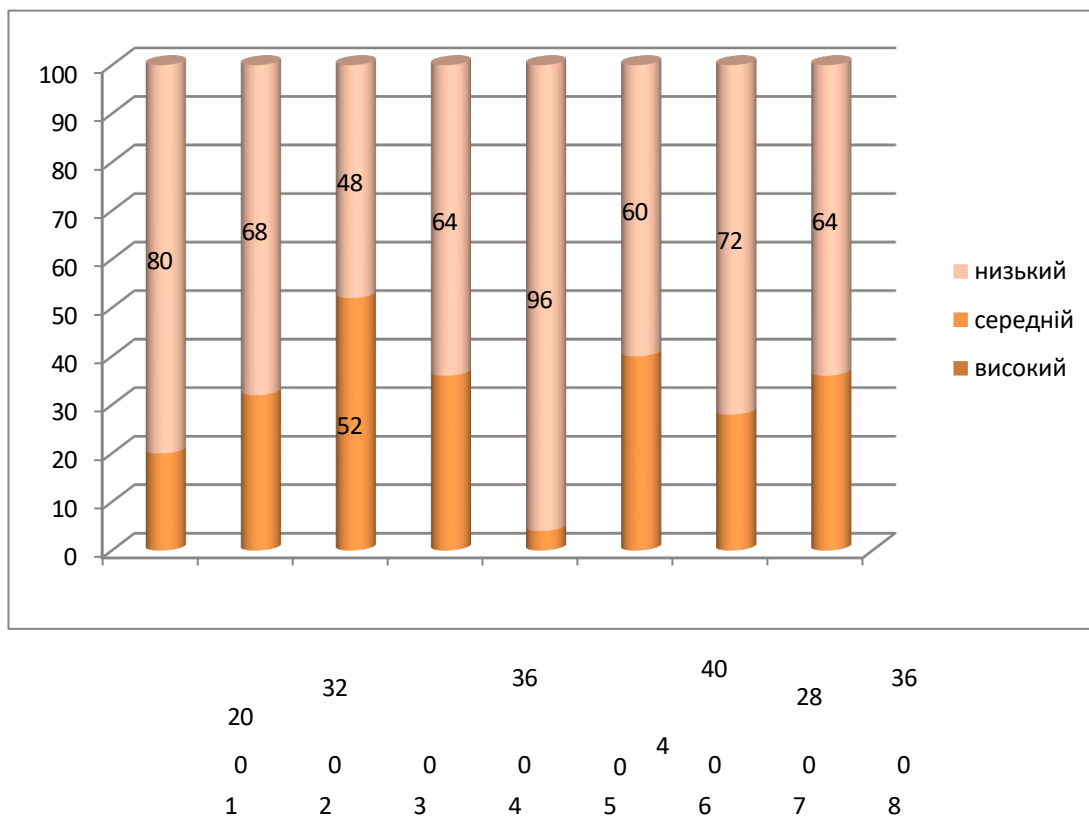


Рис.2.1. Рівні прояву шкал за методикою Лірі (у %), вибірка В.

Аналіз отриманих даних показує, що у вибірці А за методикою Лірі за рівневими показниками домінуючим є підпорядкований тип ставлень, де середнього рівня показників найбільше – у 88 % опитаних; дещо відстають такі типи ставлень, як авторитарний і доброзичливий (80 % і 76 % показників середнього рівня відповідно); тобто у цій вибірці досліджувані частіше схильні підкорятися сильнішому, поступатися, співпрацювати, м'які та лагідні, свідомо конформні, товариські і дружелюбні, проте можуть за необхідності проявити авторитет лідера, бути впевненими у собі, компетентними, наполегливими й успішними; менше за інші у досліджуваній вибірці проявляються такі типи ставлення, як залежний і альтруїстичний. За середніми, у вибірці домінують підпорядкований і залежний типи ставлення. Наочно ситуацію у вибірці за цією методикою демонструє така діаграма:

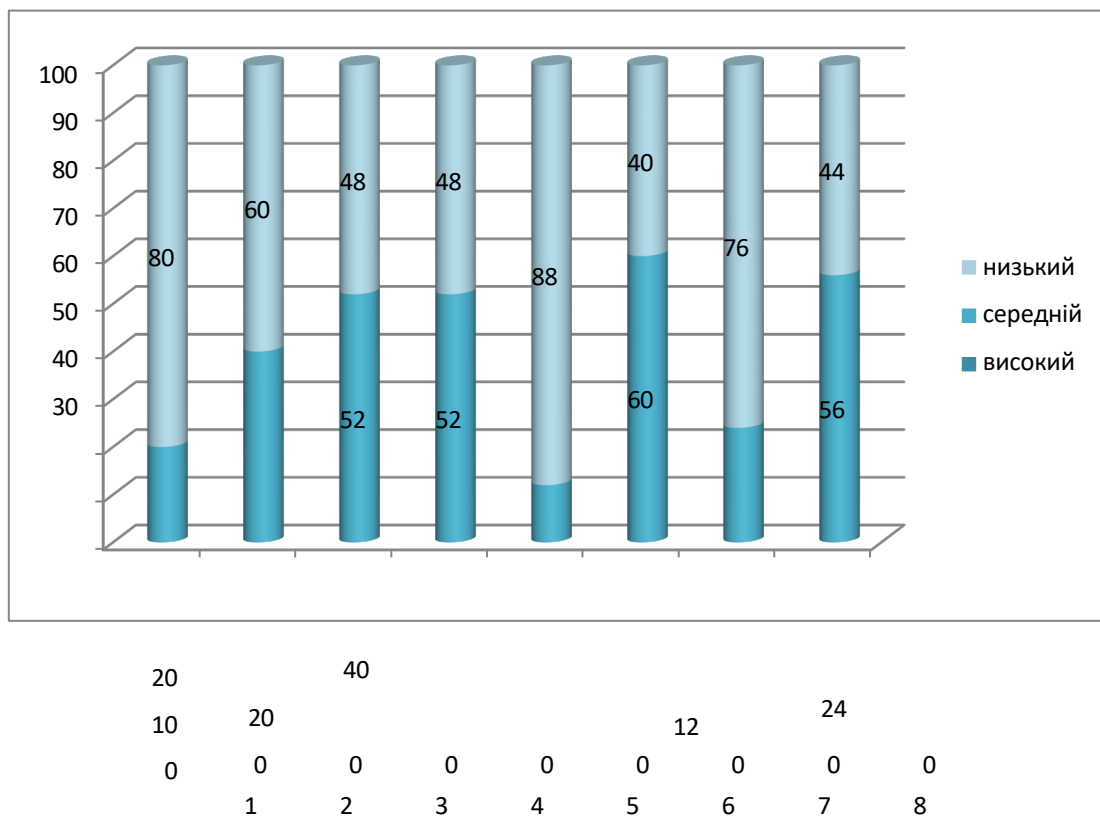


Рис.2.2. Рівні прояву шкал за методикою Лірі (у %), вибірка А.

У третій вибірці, С, на відміну від перших двох, за методикою Лірі представлені не лише низький і середній рівні прояву показників, але й високий і екстремальний (дуже високий); отже, сильніше за решту, згідно показників рівнів прояву, виявляються такі типи ставлень: агресивний – у 24 % опитаних – середній, у 68 % - високий, у решти, 8 % досліджуваних, - дуже високий рівні показника; підпорядкований – у 24 % респондентів вибірки – середній, у 72 % - високий, ще по 4 % опитуваних мають дуже високий і низький рівні прояву шкали. Тобто опитані цієї групи частіше схильні комбінувати вимогливість і непримиримість з покірність і поступливістю (по суті, це дипломатичні здібності, властиві професії юриста). Згідно середніх, у вибірці С дещо переважає інші агресивний, підпорядкований і авторитарний типи ставлень, тоді як альтруїстичний і доброзичливий – відстають. Наочно результати вибірки С представлені на діаграмі нижче.

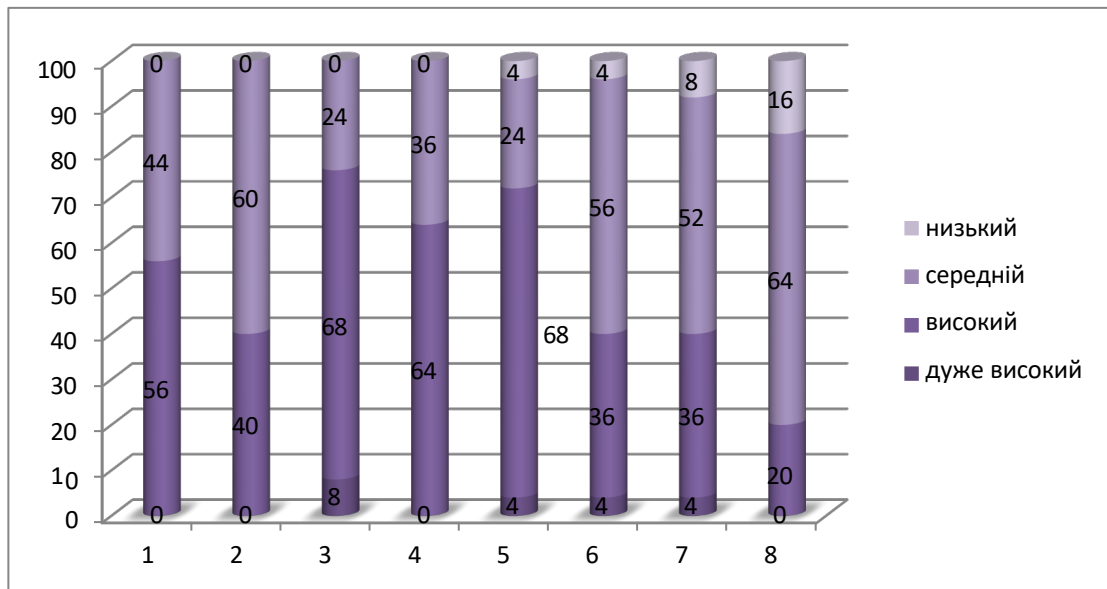


Рис.2.3. Рівні прояву шкал за методикою Лірі (у %), вибірка С.

Порівняти результати за методикою Т.Лірі за трьома вибірками дозволяє така діаграма:

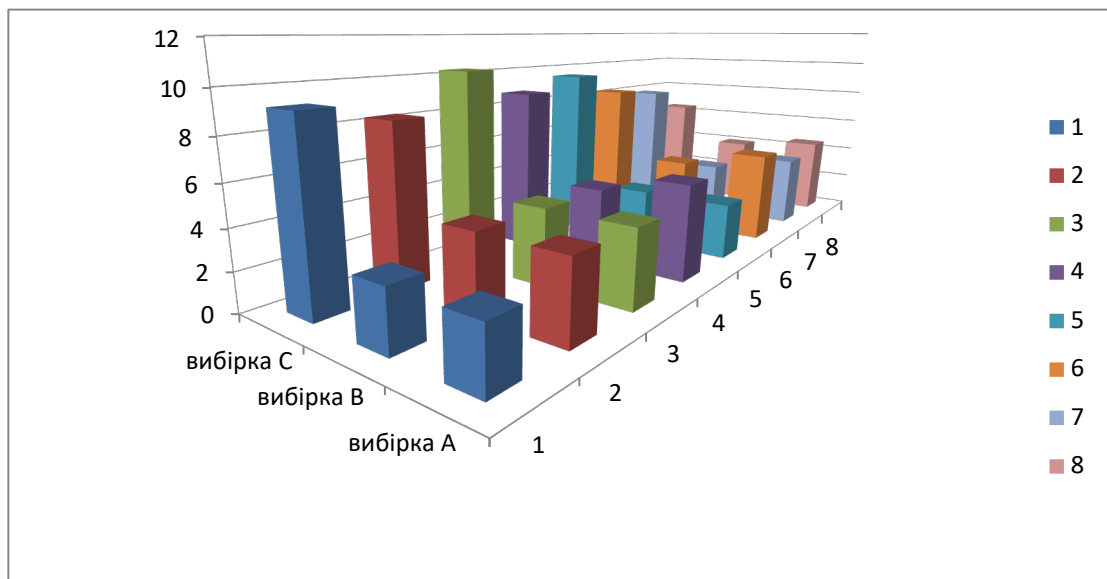


Рис.2.4. Середні показники за шкалами методики Лірі за трьома вибірками.

На другому етапі дослідження застосовувалася методика К.Маслач, адаптована Н.Є. Водоп'яноюю, для діагностики емоційного вигорання опитаних. Інструкція досліджуваним: «Дайте, будь ласка, відповідь, як часто Ви відчуваєте почуття, перераховані нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для відповідей відзначте по кожному пункту позицію, яка відповідає частоті Ваших думок і переживань: «ніколи», «дуже рідко», «іноді», «часто»,

«дуже часто», «кожен день»» [42].

«Опитувальник має 3 шкали «емоційне виснаження», «деперсоналізація» і «редукція особистих досягнень». Відповіді випробуваного оцінюються:

0 балів – «ніколи», 1 бал – «дуже рідко», 3 бали – «іноді», 4 бали – «часто», 5 балів – «дуже часто», 6 балів – «кожен день»» [42].

Висновки

Чим більша сума балів по першій і другій шкалі окремо, і чим менша – за третьою шкалою, тим більше у обстежуваного виражені різні сторони «вигорання».

Отримані результати за вибіркою **В** занесені до таблиці нижче:

Таблиця 2.2.

Результати вибірки В за методикою К.Маслач

Показники	Рівні прояву показників			Середні
	високий	середній	низький	
емоційне виснаження	-	28	72	11
деперсоналізація	44	32	24	10
редукція професійних обов'язків	12	16	72	25,88

Аналіз результатів у вибірці **В** свідчить:

- за показником емоційного виснаження у більшості частини вибірки, 72 % опитаних, - низький рівень прояву показника, у решти - 28 % респондентів – середній рівень емоційного виснаження;

- за показником деперсоналізації у цій вибірці частіше виявляється високий рівень показника (у 44 % опитаних), ще у 32 % - середній, у решти, 24 % досліджуваних, - низький рівень деперсоналізації;

- редукція професійних обов'язків на високому рівні проявляється лише у 12 % респондентів, у більшості, 72 %, - низький рівень цього показника, у решти, 16 % опитаних, – середній;

- наочно результати вибірки В представлені на діаграмі:

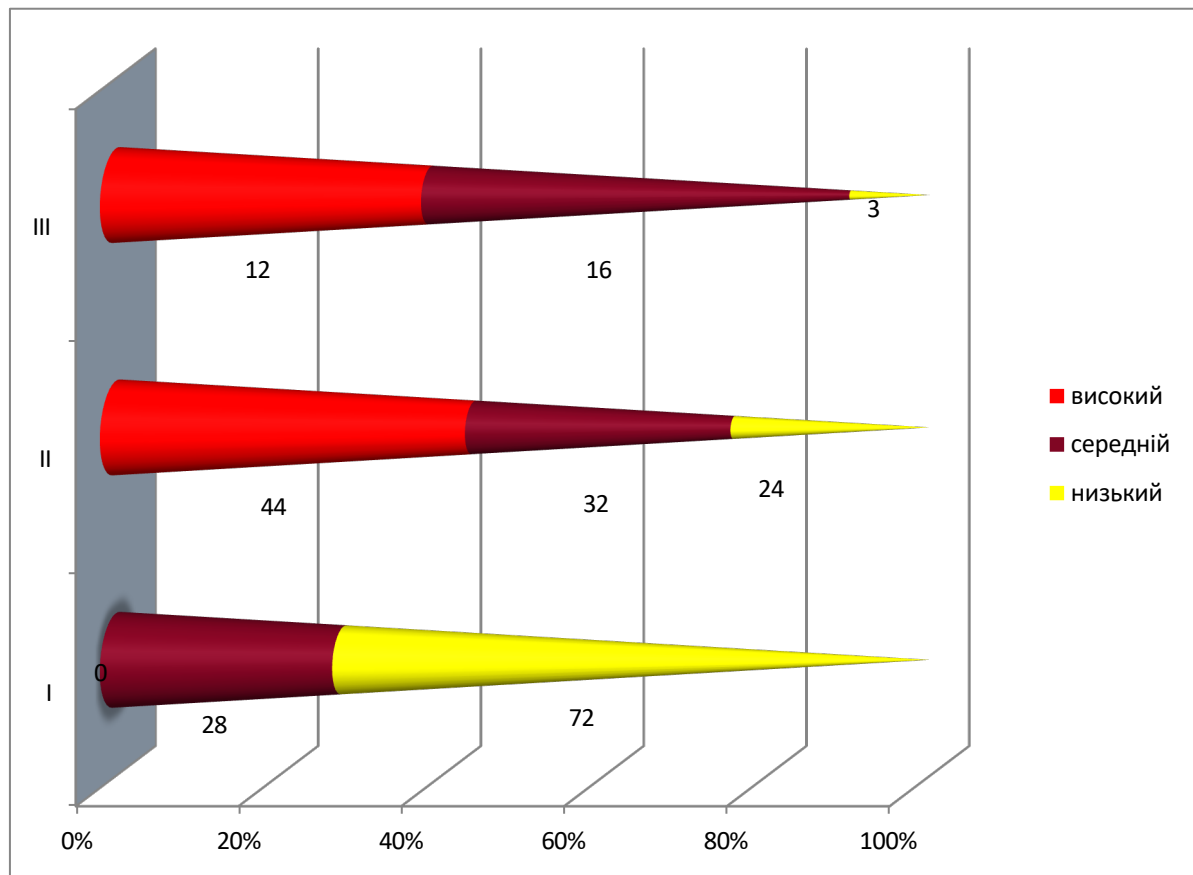


Рис.2.5. Рівневі показники за методикою К.Маслач (вибірка В).

Отримані за методикою К.Маслач дані по вибірці А показують:

- перевищує інші показники редукція професійних обов'язків, де осіб з високим рівнем прояву найбільше, порівняно з іншими показниками цієї методики, 72 % (у решти, 28 %, - середній рівень цього показника);
- друга позиція – за показником деперсоналізації: по 44 % респондентів мають високий і середній рівні цього показника, у решти, 12 % опитаних, - низький;
- найменші, порівняно з іншими, прояви у цій вибірці показники емоційного виснаження: на високому та середньому рівнях він проявляється у 16 % та 60 %, у 24 % - на низькому рівні прояву показника емоційного виснаження;
- наочно результати цього етапу дослідження у вибірці А показані на діаграмі:

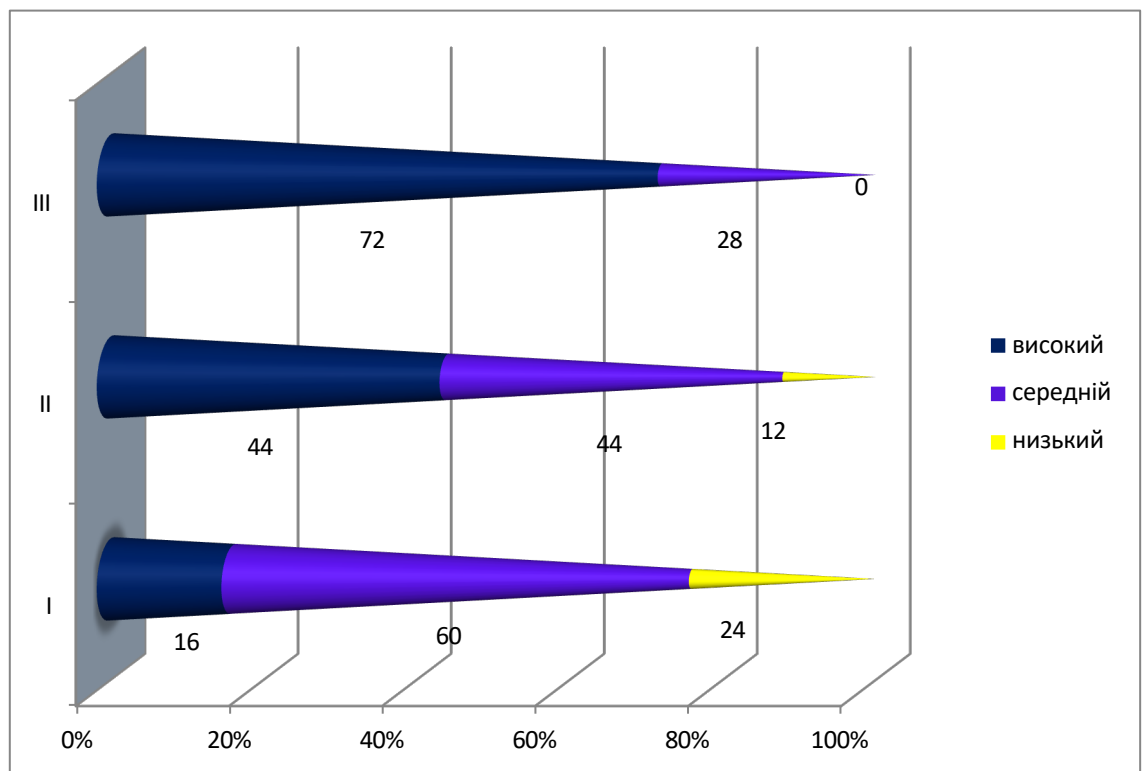


Рис.2.6. Рівневі показники за методикою К.Маслач (вибірка А).

У третій вибірці С ситуація з результатами методики К.Маслач така:

- за показником емоційного виснаження у вибірці переважає низький рівень прояву показника, він діагностований у 48 % респондентів, ще у 32 % - середній, у решти, 20 % опитаних, - високий рівень емоційного виснаження;
- деперсоналізація проявляється у вибірці дещо більше: на високому рівні – у 28 %, на середньому – в 32 % вибірки, у 40 % респондентів – на низькому рівні показника;
- редукція професійних обов’язків у вибірці С проявляється найсильніше: на високому рівні – у 60 % опитаних, на середньому – у 28 %, у решти, 12 %, - на низькому рівні прояву показника;
- наочно результати за методикою Маслач у цій вибірці представлені на такій діаграмі:

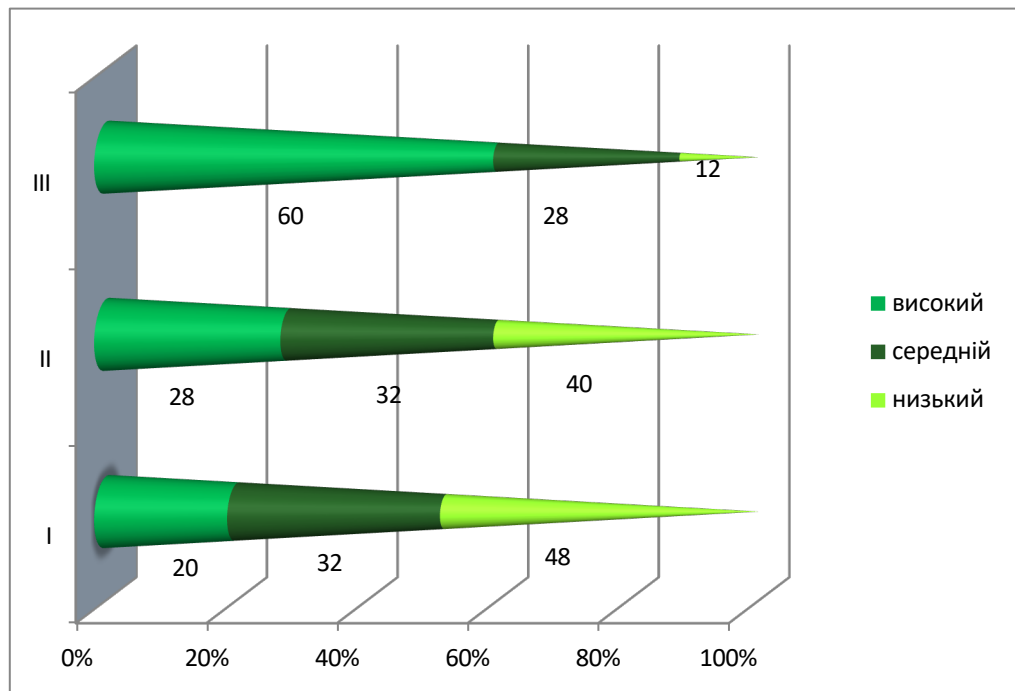


Рис.2.7. Рівневі показники за методикою К.Маслач (вибірка С).

Порівняти результати за методикою К.Маслач за трьома вибірками дозволяє така діаграма, що демонструє середні показники прояву симптомів емоційного вигорання у досліджуваних:

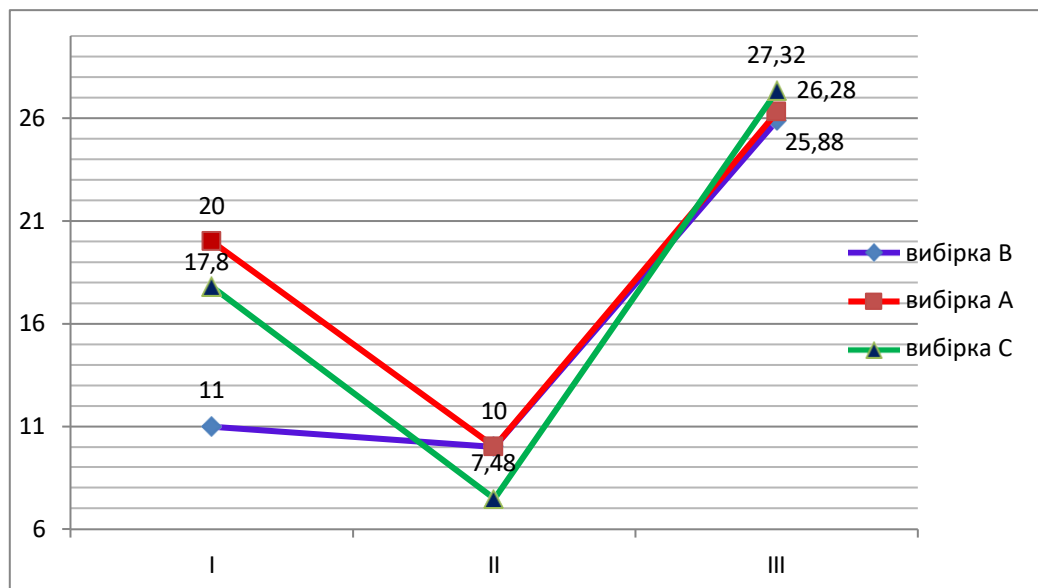


Рис.2.8. Середні показники за методикою К.Маслач (три вибірки).

Наступною використовувалася методика В.В. Бойко, призначена для діагностики рівня емоційного вигорання. Методика дозволяє виділити такі 3 фази розвитку стресу: «напругу», «резистенцію», «виснаження».

Інструкція досліджуваним: «Перевірте себе. Якщо ви є професіоналом (чи

намагаєтеся таким стати) у будь-якій сфері взаємодії з людьми, вам буде цікаво побачити, якою мірою у вас сформувався психологічний захист у формі емоційного вигорання. Читайте судження і відповідайте «так» або «ні». Візьміть до уваги, що, якщо у формулюваннях опитувальника йде мова про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності – пацієнти, клієнти, глядачі, замовники, учні та інші люди, з якими ви щодня працюєте (будете працювати)» [34].

«Наводимо перелік виявлених симптомів на різних стадіях розвитку «емоційного вигорання».

1. **«Напруга».**
2. Переживання психотравмуючих обставин;
3. Незадоволеність собою;
4. «Загнаність в клітку»;
5. Тривога і депресія.
6. **«Резистенція».**
7. Неадекватне емоційне вибіркове реагування;
8. Емоційно-моральна дезорієнтація;
9. Розширення сфери економії емоцій;
10. Редукція професійних обов'язків.
11. **«Виснаження».**
12. Емоційний дефіцит;
13. Емоційна відстороненість;
14. Особистісна відстороненість (деперсоналізація);
15. Психосоматичні та психовегетативні порушення»[34].

Отримані за методикою результати заносилися до таблиць нижче.

Таблиця 2.3.

Результати вибірки В за методикою В.В. Бойко

показники	рівні			середня
	високий	середній	низький	
1	48	20	32	12,68
2	16	24	60	8,76

3	4	36	60	7,16
4	32	16	52	11,04
<i>I</i>	20	36	44	40
1	52	32	16	15,12
2	24	24	52	10,04
3	8	20	72	7,36
4	20	32	48	10,52
<i>II</i>	8	60	32	43
1	8	56	36	9,92
2	16	36	48	10,12
3	16	32	52	9,56
4	8	36	56	7,92
<i>III</i>	12	40	48	37,52
Σ				120,2

Отже, результати за методикою В.В. Бойко у вибірці В свідчать:

- порівняно з іншими показниками, сильніше за інші у цій вибірці проявляються симптоми вигорання «переживання психотравмуючих обставин» та «неадекватне емоційне вибіркове реагування» (високі рівні показників діагностовано у 48 % та 52 % респондентів відповідно);
- найменшими є прояви показників «загнаність в клітку» та «розширення сфери економії емоцій» (переважаючим тут є середній рівень прояву показників, на високому ж рівні ці показники проявляються в 4 % та 8 % опитаних);
- за третім симптомом емоційного вигорання також домінує перший показник «емоційний дефіцит», де переважають опитані із середнім (56 %) рівнем прояву показника, тоді як за іншими складовими цього симптому домінує низький рівень показників;
- аналіз розвитку симптомів емоційного вигорання показує, що в тій чи іншій мірі вони розвиваються в опитаних, причому найсильніше розвивається II симптом, резистенції (у 8 % опитаних – високий рівень (симптом сформований); у 32 % – низький, у більшості респондентів, 60 % – симптом уже формується), тоді як I і III симптоми вигорання (напруги та виснаження) проявляються схоже: частіше – на низькому рівні (в 44 % та 48 % респондентів) та середньому (у 36 % та 40 % опитаних відповідно);
- наочно результати вибірки В представлені на діаграмі:

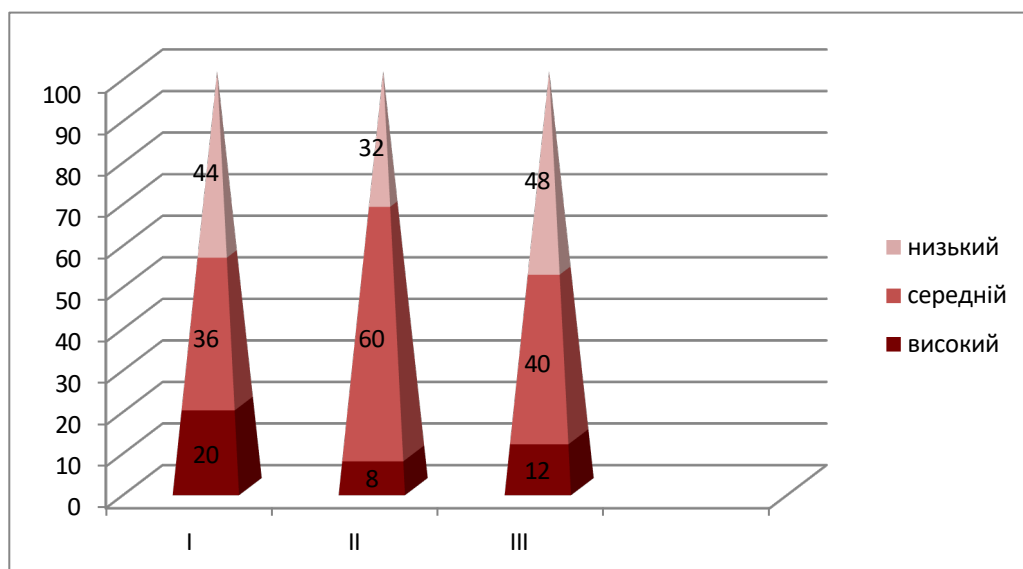


Рис.2.9 Рівні прояву симптомів вигорання у вибірці В за методикою В.В. Бойка (у %).

Отже, ці опитані активно опираються стресам і психотравмуючим обставинам, хоча схильні до не завжди адекватного емоційного реагування на них. Результати вибірки А за методикою В.В. Бойко представлені у таблиці нижче:

Таблиця 2.4.

Результати вибірки А за методикою В.В. Бойко

показники	рівні			середня
	високий	середній	низький	
1	20	44	36	11,08
2	24	32	44	10,6
3	20	52	28	12,04
4	28	32	40	11,32
I	28	40	32	45
1	24	28	8	16,64
2	28	36	44	10,92
3	12	40	56	9,76
4	20	48	40	11,28
II	12	60	28	49
1	36	20	44	13,88
2	16	32	52	9,72
3	16	12	72	8,12
4	8	24	68	7,84
III	24	28	48	39,52
Σ				133,2

Аналіз даних за методикою В.В. Бойко у вибірці А показує:

- більше за інші симптоми емоційного вигорання проявляється перший,

напруги: у 28 % опитаних високий, у 32 % – низький, у 40 % – середній рівень прояву показника; два інші симптоми вигорання розвинуті менше: опору – переважно на середньому прояву (у 60 % опитаних), виснаження – на низькому (у 48 % респондентів);

- серед показників I симптому сильніше проявляються показники незадоволеності собою та тривоги і депресії, де по 32 % осіб із середнім та 24 % і 28 % – з високим рівнем прояву показників, хоча й інші показники I симптому емоційного вигорання достатньо пропорційно розвинені;

- серед показників II симптому явно домінує показник неадекватного емоційного вибіркового реагування: високий рівень цього показника виявлений у 64 %, низький – лише у 2-х опитаних (8 %);

- серед показників III симптому сильніше проявляється показник емоційного дефіциту (високий його рівень діагностовано у 36 % опитаних, середній – ще у 20 %), проте показник 3.2. відстає від нього тільки трохи (високий рівень показника – у 16 %, середній – у 32 % опитаних);

- наочно результати вибірки А за методикою Бойко можемо побачити на діаграмі:

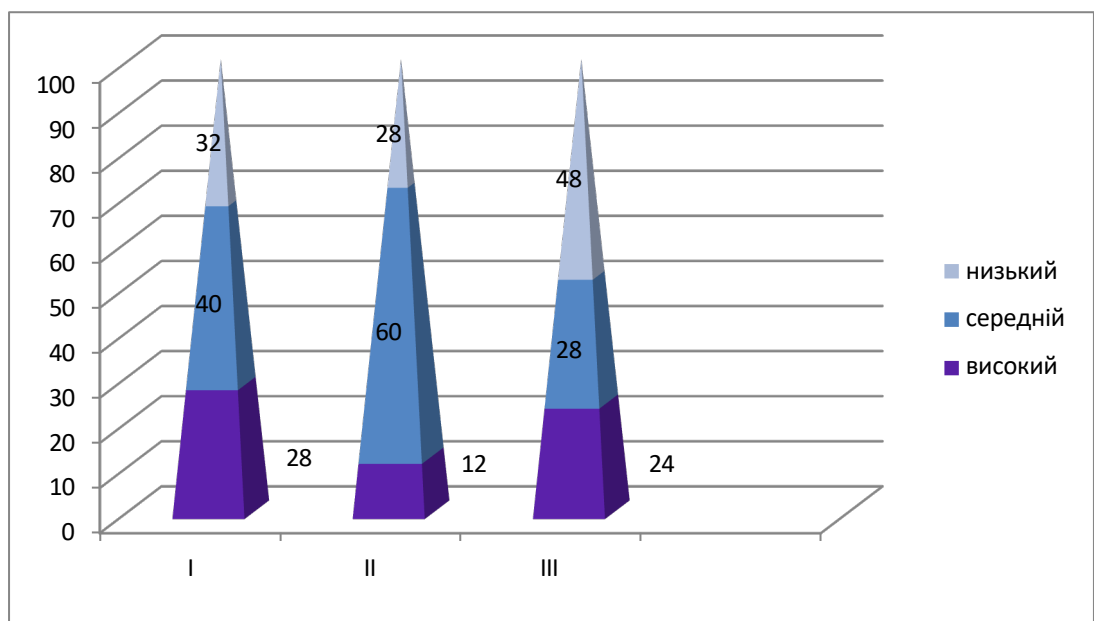


Рис.2.10. Рівні прояву симптомів вигорання у вибірці А за методикою В.В. Бойка (у %).

Отже, у цих респондентів починає формуватися синдром емоційного вигорання, вони частіше схильні до незадоволення собою, своїм спілкуванням і своїми діями, тривоги і депресії в результаті сприйняття багатьох ситуацій як стресових і браку позитивних емоцій.

Отримані дані за методикою В.В. Бойка у вибірці С занесені до таблиці.

Таблиця 2.5

Результати вибірки С за методикою В.В. Бойко

показники	рівні			середня
	високий	середній	низький	
1	36	20	44	12,76
2	8	44	48	9,48
3	24	28	48	10,6
4	24	28	48	10,2
I	28	28	44	43,04
1	60	16	24	16,56
2	24	20	56	10,44
3	36	24	40	12,36
4	52	28	20	15,68
II	40	36	24	55,04
1	24	96	40	12,12
2	36	20	4	14,48
3	32	40	28	13,64
4	24	40	36	11,48
III	20	64	16	51,72
Σ				149,8

Результати, отримані за методикою діагностики емоційного вигорання В.В. Бойко у вибірці С демонструють:

- сильніше за інші у вибірці розвинутий II симптом вигорання, опору, про що свідчать 40 % показників високого та 36 % – середнього рівня, тоді як на високому рівні I симптом (напруги) зустрічається лише у 28 %, а III симптом (виснаження) – у 20 % опитаних;

- закономірно, що серед показників емоційного вигорання у вибірці Ю домінують «неадекватне емоційне вибіркове реагування» та «редукція професійних обов'язків» - складові II симптому, високий рівень розвитку яких діагностовано у 60 % та 52 % досліджуваних відповідно;
- найменші у цій вибірці прояви показника невдоволеності собою, де середня (9,48 балів) найменша, як і осіб з високим рівнем цього показника;
- наочно результати вибірки С за методикою В.В. Бойка представлені на діаграмі:

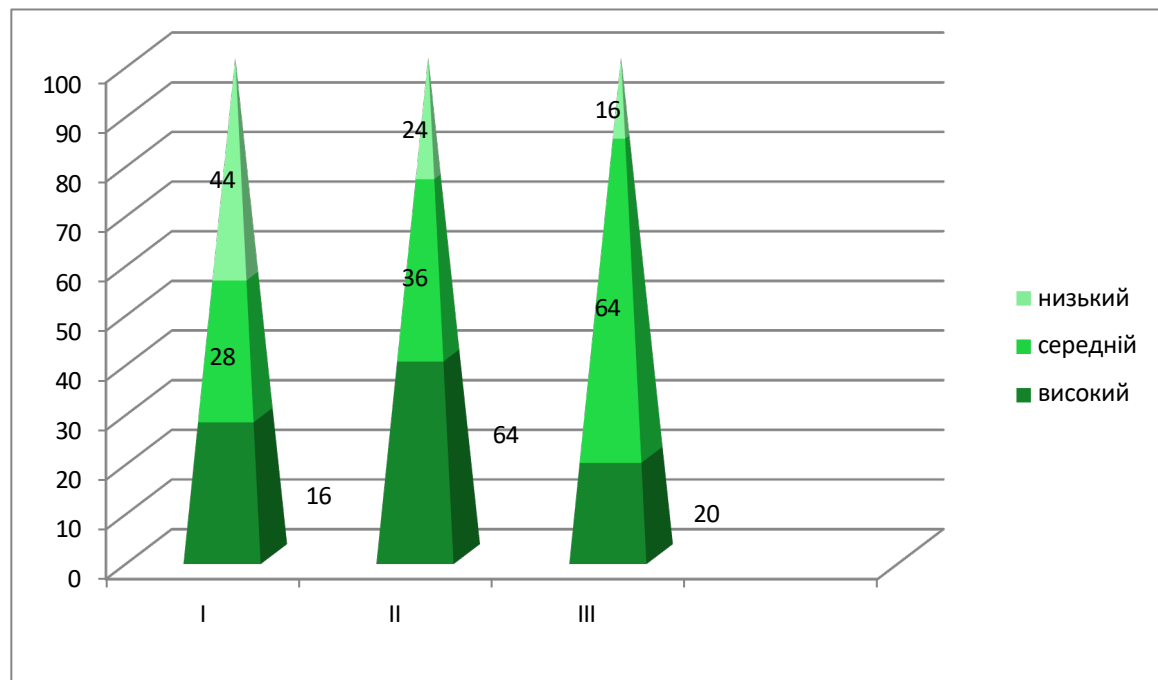


Рис.2.11. Рівні прояву симптомів вигорання у вибірці С за методикою В.В. Бойка (у %).

Отже, представники цієї групи, як і попередньої, схильні опиратися несприятливим обставинам, проте проявляють не завжди адекватне емоційне реагування на них і, не проявляючи невдоволеність собою, виявляють схильність бути незадоволеними професією.

Для наочного порівняння результатів трьох вибірок за методикою діагностики емоційного вигорання В.В. Бойко ми представили середні значення симптомів вигорання:

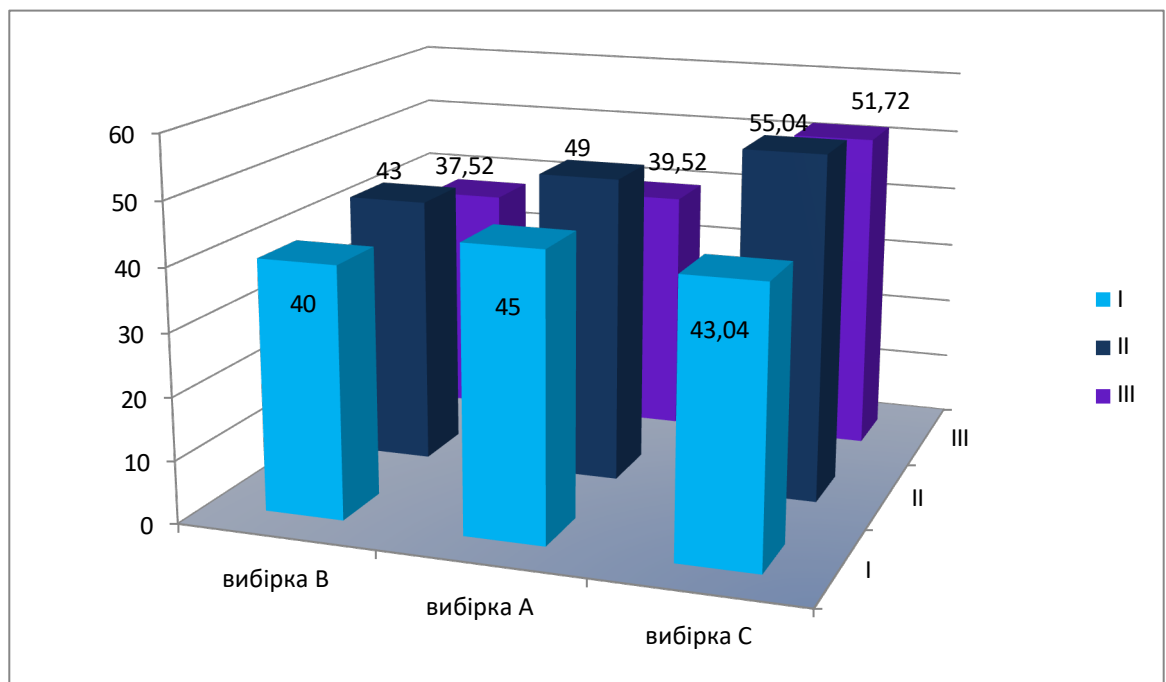


Рис.2.12. Середні показники симптомів емоційного вигорання за методикою В.В. Бойка.

Зазначимо, що ці показники свідчать, що найсильніше емоційне вигорання «просунулося» у розвитку в третій досліджуваній групі (С), і тільки у групі А переважає розвиток I фази вигорання, інші досліджувані – частіше на II фазі емоційного вигорання. Проблемно, що і III фаза вигорання уже почала розвиватися в опитаних.

На наступному етапі нашого емпіричного дослідження для перевірки припущення, що емоційне вигорання пов'язане з особистісними рисами опитаних використовувався опитувальник FPI (Фрайбурзький особистісний опитувальник).

«Опитувальник FPI містить 12 шкал, що діагностують невротичність, спонтанну агресивність, депресивність, дратівливість, товариськість, врівноваженість, реактивну агресивність, сором'язливість, відкритість, екстраверсію-інтроверсію, емоційну лабільність, маскулінність-фемінність» [62].

«Інструкція досліджуваним: «Вам пропонуються ряд тверджень. Вам потрібно виявити, чи відповідає дане твердження якимось особливостям вашої поведінки, окремих вчинків, ставлення до людей, поглядом на життя і т.д. Якщо ви вважаєте, що така відповідність має місце, то дайте відповідь «Так», в

іншому випадку – відповідь «Ні» [62].

Результати підраховуються згідно ключа до методики.

Отримані для кожної вибірки результати заносилися у таблиці.

Таблиця 2.6

Результати вибірки В за FPI

опитані	№ показників методики											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	7	7	8	6	7	7	6	4	10	7	12	5
2	6	7	7	9	7	4	5	4	11	7	9	5
3	4	3	3	4	8	6	0	0	9	9	8	4
4	0	4	2	8	9	5	6	0	8	9	9	6
5	4	5	0	2	7	3	1	4	7	7	6	4
6	10	7	7	6	8	8	7	5	7	7	11	8
7	4	10	6	10	5	3	4	4	11	8	8	5
8	5	6	7	4	7	5	5	3	3	2	7	5
9	10	7	8	5	4	5	8	5	7	6	9	6
10	11	7	5	3	4	5	4	4	8	5	7	4
11	12	4	7	6	10	3	6	7	4	8	9	6
12	11	11	9	9	7	8	7	3	10	12	14	7
13	11	5	11	9	6	6	6	2	11	9	14	5
14	6	4	4	7	9	5	6	3	10	9	9	5
15	8	4	13	2	4	5	2	4	9	7	11	2
16	6	4	10	6	2	5	1	5	13	7	12	2
17	1	2	0	1	11	8	5	0	8	10	6	4
18	4	0	4	1	7	4	1	5	4	5	5	2
19	11	7	10	6	3	7	7	4	9	5	13	6
20	9	4	5	3	2	4	4	1	5	5	7	3
21	7	8	8	9	8	6	3	6	7	9	12	5
22	10	8	7	5	8	6	8	6	11	7	10	8
23	11	7	6	5	9	6	8	6	11	10	9	6
24	8	7	9	8	9	7	4	4	7	6	10	9
25	8	6	2	3	7	2	4	5	5	6	10	5
середні	7	6	6	5	7	5	5	4	8	7,52	10	5

Аналіз таблиці показує, що у цій вибірці сильніше за інші характеристики особистості проявляються показники емоційної лабільності, екстравертованості та відкритості (за відсотковими показниками (а їх ми ввели, щоб мати змогу порівнювати, оскільки максимальна кількість балів, яку можна було набрати за кожною шкалою різна) це 71,44 %, 62,67 % та 61,54 % відповідно); дещо менше, проте також на достатньому рівні (≥ 50 %) проявляються особистісні характеристики депресивності, врівноваженості та реактивної агресивності; решта особистісних рис у вибірці В проявляються менше, ніж наполовину. Лише у 20 % досліджуваних цієї вибірки відсутні явні прояви однієї з

особистісних рис за цим опитувальником, у решти частіше комбінуються прояви двох (і навіть більше) особистісних характеристик.

Результати вибірки А за методикою FPI представлені нижче:

Таблиця 2.7

Результати вибірки А за FPI

опитані	№ показників методики											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	12	7	4	9	12	8	3	8	12	9	8	5
2	11	9	10	9	7	8	9	8	11	9	10	10
3	0	1	1	2	9	9	0	4	7	5	1	8
4	12	8	5	8	5	7	4	4	10	6	5	7
5	8	6	4	6	6	5	4	6	11	6	8	5
6	5	9	10	7	5	6	7	2	11	8	6	5
7	10	6	9	8	7	8	9	3	8	9	4	9
8	7	1	6	3	3	5	1	8	8	1	5	4
9	7	1	6	2	4	5	1	8	8	1	5	4
10	4	6	9	9	8	3	5	5	12	7	8	8
11	3	5	1	4	15	9	1	2	10	11	2	8
12	9	5	6	9	13	6	4	1	11	10	7	11
13	4	8	5	7	9	6	6	4	13	10	8	7
14	7	4	9	5	2	4	3	5	9	4	9	4
15	6	3	2	1	7	4	2	3	11	6	4	5
16	11	7	8	9	10	2	4	5	11	9	9	7
17	2	5	4	7	6	9	6	6	7	6	8	9
18	0	1	1	1	6	3	4	2	5	5	2	8
19	10	7	5	8	8	5	6	5	9	6	8	9
20	8	7	7	5	8	8	3	4	9	7	7	7
21	7	8	8	5	8	6	3	2	13	7	6	10
22	5	9	13	6	3	2	3	8	12	5	9	5
23	11	2	10	3	1	1	2	6	12	1	11	1
24	12	2	11	3	1	2	2	9	13	1	11	1
25	7	5	6	6	7	5	4	5	10	6	7	7
середні	7	5	6	6	7	5	4	5	10	6,2	7	7

Аналіз даних таблиці свідчить, що у вибірці А ситуація така: більше за інші проявляється така особистісна риса, як відкритість (76,92 %), тоді як дещо меншим (≥ 50 %) є прояви дратівливості (54,54 %), екстравертованості (51,67 %), врівноваженості, сором'язливості та емоційної лабільності (по 50 % прояву) особистісних рис, решта особистісних характеристик проявляються значно менше. Варто зазначити, що й у цій вибірці присутні опитані, у кого жодна з особистісних рис не є домінуючою, таких четверо. У решти – переважають дві та більше особистісні характеристики.

Результати вибірки С за FPI

опитані	№ показників методики											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	6	3	7	2	3	7	1	4	6	6	8	6
2	6	3	7	2	3	7	1	3	6	6	7	6
3	8	9	8	9	7	6	5	3	5	8	6	8
4	9	7	10	6	9	5	6	7	5	6	5	9
5	5	3	3	3	9	1	4	1	3	8	5	6
6	5	5	3	2	11	7	8	3	10	9	4	5
7	10	6	12	9	5	4	4	9	12	7	12	5
8	3	2	3	2	9	3	1	1	4	4	1	6
9	5	8	7	8	4	5	4	3	9	8	8	6
10	9	9	7	8	5	3	2	8	13	6	10	3
11	11	5	9	10	6	8	6	8	12	7	11	6
12	9	8	11	5	9	6	4	4	7	7	5	6
13	10	4	3	5	5	8	5	6	10	7	5	7
14	11	5	8	4	4	7	5	8	12	7	7	6
15	8	6	7	6	8	6	6	7	10	8	6	9
16	1	7	2	6	10	4	7	3	5	9	4	12
17	5	5	3	2	11	6	8	3	9	9	4	8
18	11	6	2	6	8	6	4	5	4	8	2	10
19	2	3	1	1	12	7	8	3	8	9	3	10
20	6	5	4	5	9	6	3	2	11	8	6	7
21	3	3	3	5	7	3	4	3	2	3	6	6
22	5	5	4	6	8	1	5	4	4	5	5	5
23	5	5	4	7	7	4	5	3	3	5	5	5
24	6	10	4	7	10	5	2	5	6	7	6	5
25	13	13	10	8	8	8	7	7	11	9	11	8
середні	6,88	5,8	5,68	5,36	7,48	5,32	4,6	4,52	7,48	7,04	6,08	6,8

У вибірці С, за Фрайбурзьким опитувальником, відсутні явні прояви одної чи кількох особистісних рис: дещо більше за інші прояви відкритості (57,54 %) та екстравертованості (58,67 %), трохи менше від них проявляється врівноваженість (53,54 %); ще дві особистісні характеристики, дратівливість і товариськість, проявляються в середньому (близько 50 %), решта рис – ще менше. І в цій вибірці присутні опитані, у кого жодна з особистісних рис не є домінуючою, таких п'ятеро. У решти респондентів вибірки – переважають одна, дві та більше особистісні характеристики.

Для наочного порівняння вибірок за методикою FPI пропонуємо таку діаграму:

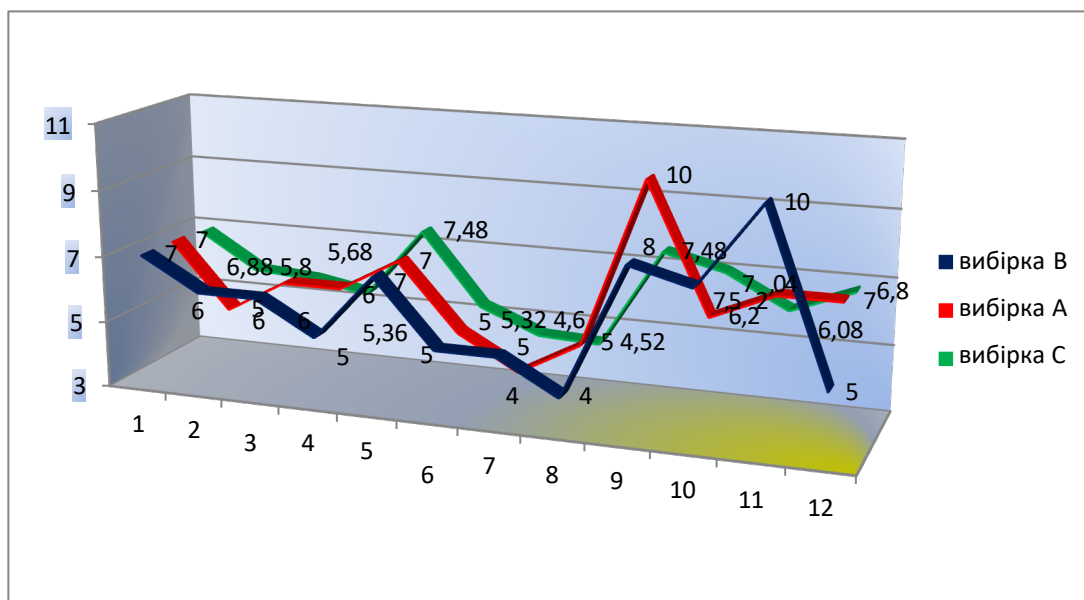


Рис.2.13 Результати респондентів за методикою FPI.

Діаграма свідчить, що, якщо у вибірці С середні всіх показників особистісного опитувальника відносно спів мірні, то у вибірці В переважаючим є показник емоційної лабільності (отже, у цих досліджуваних недостатня саморегуляція, що виявляється у частих коливаннях настрою), а мінімально проявляється відкритість, тоді як у вибірці А домінує показник екстравертованості (вони не відчують труднощів у спілкуванні чи встановленні контактів), а найменша виявляється сором'язливість.

На наступному етапі дослідження ми використали опитувальник самоставлення В.В. Століна, С.Р. Пантілеєва для визначення різних аспектів самоставлення опитуваних до себе, що може впливати на рівень емоційного вигорання досліджуваних.

Інструкція: «Вам пропонується відповісти на наступні 57 тверджень. Якщо Ви згодні з цим твердженням, ставте знак «+», якщо не згодні – то знак «-»»[65].

«Опитувальник дозволяє виявити три рівні самоставлення, що відрізняються за ступенем узагальненості:

- 1) глобальне самоставлення;
- 2) самоставлення, диференційоване в самоповазі, аутсимпатії, самоінтересі й очікуваному ставленні до себе;
- 3) рівень конкретних дій (готовності до них) у відношенні до свого «Я»» [65].

«Опитувальник містить 57 питань-суджень, на які необхідно позитивно («так») або негативно («ні») відповісти.

Методика включає наступні шкали:

- Шкала S – глобальне самоствлення; вимірює інтегральне почуття «за» або «проти» власне «Я» випробуваного.
- Шкала I – самоповага.
- Шкала II – аутосимпатія.
- Шкала III – очікуване ставлення від інших.
- Шкала IV – самоінтерес» [65].

«Також виділено сім шкал, спрямованих на вимірювання вираженості установки на ті чи інші внутрішні дії на адресу «Я» респондента.

- Шкала 1 – самовпевненість;
- Шкала 2 – ставлення інших;
- Шкала 3 – самосприйняття;
- Шкала 4 – самокерівництво, самопослідовність;
- Шкала 5 – самозвинувачення;
- Шкала 6 – самоінтерес;
- Шкала 7 – саморозуміння» [65].

«Після переведення отриманих «сирих балів» в накопичені частоти (за таблицями), показники кожної із шкал оцінюються наступним чином:

- менше 50 – ознака не виражена; 50-74 – ознака виражена;
- більше 74 – ознака яскраво виражена» [65].

Отримані результати ми узагальнили в таблиці нижче.

Таблиця 2.9

Середні показники складових самоствлення по вибірках (у %)

виб ірки	Показники самоствлення за методикою В.В. Століна, Пантілєєва										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
В	4 9,12	4 4,67	4 7	1 7,67	4 9,67	4 9,67	5 0,67	3 8,33	4 3,33	2 0	6 8,67
А	9 0,67	7 1,33	6 9,67	3 9,67	7 1,33	6 5,67	7 0,67	6 0,33	4 3,33	5 4,67	6 8,67
С	6 9,33	4 4,67	5 8,33	1 7,67	4 9,67	4 9,67	5 0,67	3 8,33	6 0,77	2 0	6 8,67

За цією методикою, порівнюючи три вибірки, - ми виявили:

- переважно позитивне комплексне самотавлення сильніше, ніж в інших вибірках, проявляється у вибірці А (середня – 90,67 %), дещо менший показник самотавлення у вибірці С – 69,33 %, і найменший – у вибірці В (49 %);
- самоповагу і автосимпатію більше виявляють також респонденти вибірки А (71,33 % та 69,67 % відповідно), вони вірять у свої сили, здібності та самотійність, здатність контролювати своє життя і бути послідовними, схильні схвалювати себе в цілому; тоді як у вибірці В ці показники відповідають 44,67 % та 47 %, а у С – 44,67 % та трохи більше 58,33 %;
- у вибірці В та С серед інших показників самотавлення домінує показник саморозуміння – 68,67 % та більше, ніж 68,67 % відповідно; у вибірці А – показники самоінтересу та самоприйняття (71,33 % та 70,67 %); менше за інші показники самотавлення розвинуті очікуване ставлення від інших (17,67 %) та шкала самоінтересу (20 %) – у В та С, у вибірці А – такими є очікуване ставлення від інших (39,67 %) і самозвинувачення (43,33 %);
- наочно результати методики визначення самотавлення по всіх вибірках представлені на діаграмі:

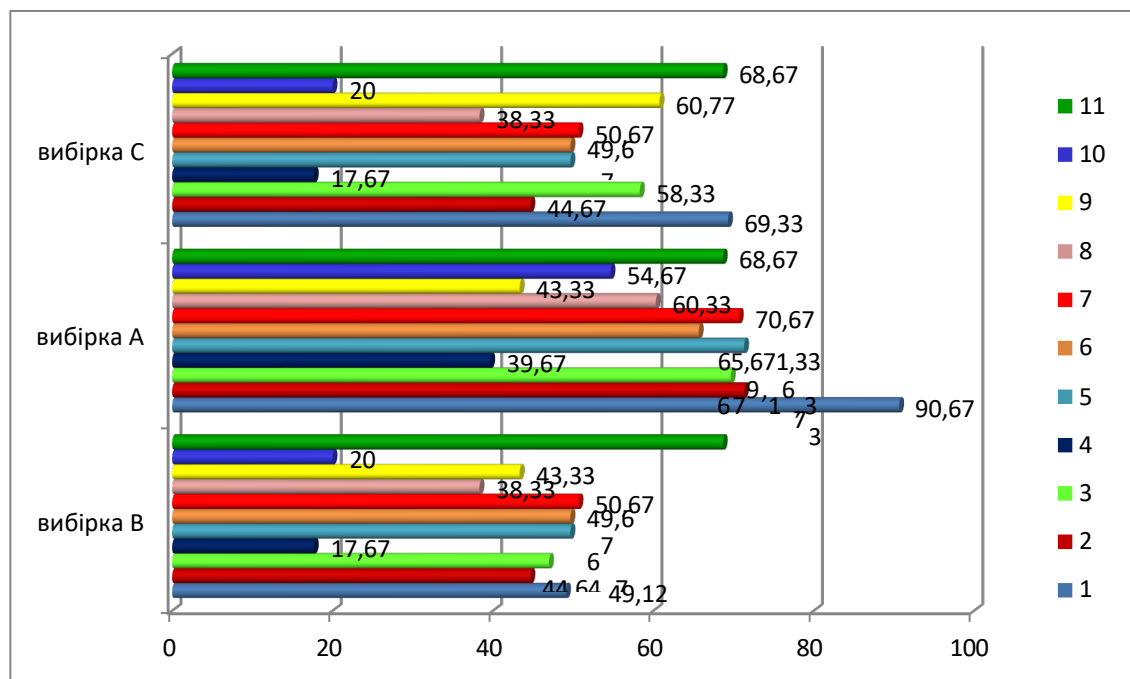


Рис.2.14 Середні показники складових самотавлення (у %).

Остатньою у нашому дослідженні використовувалася «методика РСК

Дж.Роттера в адаптації Є.Ф. Бажина, Є.А. Голинкіної, Л.М. Еткінда, що дозволяє визначити характер рівня суб'єктивного контролю досліджуваних у цілому та в окремих сферах життєдіяльності» [64].

Отримані за методикою результати заносилися до таблиці.

Таблиця 2.10

Результати вибірок за методикою РСК Дж.Роттера

вибірки	показники ступеня інтернальності опитаних						
	I _з	I _д	I _н	I _с	I _в	I _м	I _{зд}
В	25,7	7	7	6	6	3	2,5
А	28,7	7	7	5	7	3	2,6
С	25,8	7,4	6,32	5,12	7,08	2,88	2,52

Аналіз отриманих даних показує:

- в усіх вибірках екстернальний рівень суб'єктивного контролю проявляється менше, ніж інтернальний (отже, досліджувані в основному вважають, що більшість подій у їхньому житті є результатом і наслідком їх власних дій, якими вони можуть керувати та відчувати відповідальність за їх розвиток та життя в цілому), зокрема:

- у вибірці В осіб з цілком екстернальним загальним рівнем суб'єктивного контролю тільки четверо, що складає 16 % вибірки, у решти діагностовано інтернальний рівень суб'єктивного контролю (у 84 % респондентів);

- у вибірці А – 5 (20 %) респондентів частіше схильні проявляти екстернальність у поясненні подій свого життя, решта, 80 % цієї вибірки, - проявляють в основному інтернальний рівень суб'єктивного контролю;

- у вибірці С виявлено дев'ятеро (36 %) досліджуваних з екстернальним і решта, 64 % - з інтернальним рівнем суб'єктивного загального контролю;

- у вибірках В і С по двоє (8 %) респондентів мають високий, у більшості, 92 % - середній рівень інтернальності; у вибірці А – у 7-ми (28 %) респондентів – високий, у 72 (%) – середній рівень прояву інтернальності;

- порівняння проявів складових РСК за трьома вибірками свідчить, що за показниками інтернальності у здоров'ї, міжособистісних стосунках, досягненнях, невдачах вибірки відрізняються несуттєво, тільки за показниками

інтернальності у сімейних і виробничих стосунках наявна певна відмінність: у вибірці В за першим показником середніх значень менше, а за другим – більші, ніж в інших вибірках;

- наочно різницю між вибірками за результатами цієї методики побачити дозволяє така діаграма:

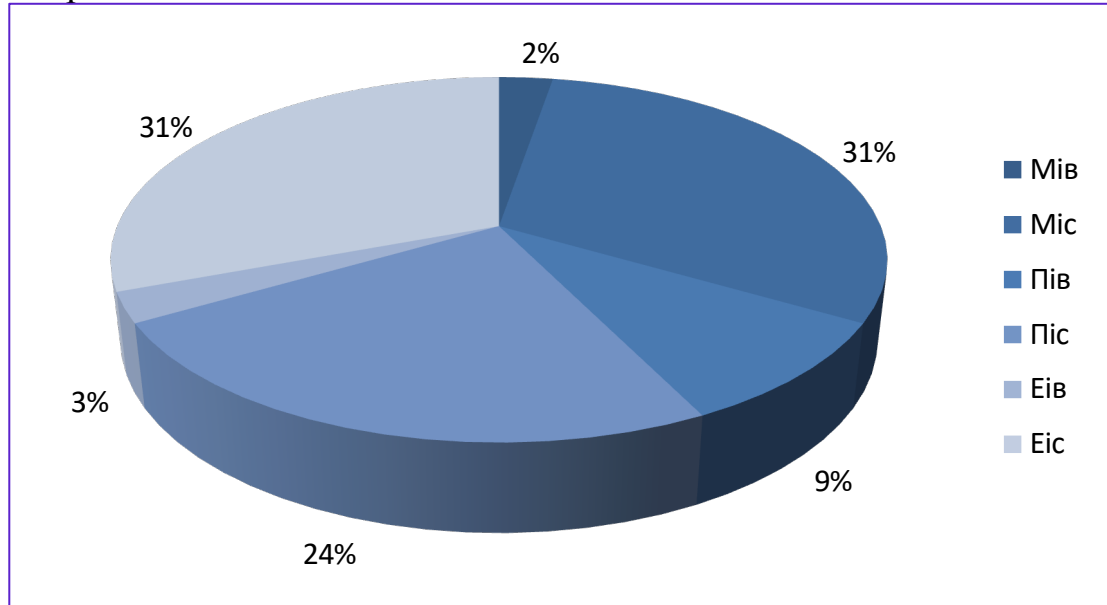


Рис.2.15. Рівні показників інтернальності у вибірках (%).

Для перевірки гіпотези дослідження використовувалася комп'ютерна програма Statistika, за допомогою якої проводився кореляційний аналіз даних. Зазначимо, що в результаті виявлена значна кількість статистично значимих кореляційних зв'язків між показниками як всередині методик, так і між показниками різних методик. Ми ж зосередимося на зв'язках методик К.Маслач і В.В. Бойка з іншими методиками.

Отже, виявлені такі статистично значимі кореляційні зв'язки (при $p \leq 0,05$):

- між емоційним виснаженням і залежним ($r = 0,32$), доброзичливим ($r = 0,38$), альтруїстичним типами ставлення ($r = 0,32$), депресивністю ($r = 0,32$), врівноваженістю ($r = -0,24$), сором'язливістю ($r = 0,30$), відкритістю ($r = 0,24$), екстравертованістю ($r = -0,27$), самозвинуваченням ($r = 0,23$);
- деперсоналізацією і агресивним ($r = -0,28$), підозрілим ($r = -0,24$) типами ставлення, врівноваженістю ($r = -0,35$), маскулінністю ($r = -0,27$), інтернальністю у виробничих стосунках ($r = -0,24$);
- редукацією особистих досягнень і невротичністю ($r = -0,44$),

депресивністю ($r = -0,41$), товариськістю ($r = 0,34$), сором'язливістю ($r = -0,42$), самоінтересом ($r = -0,24$), загальною інтернальністю ($r = 0,32$), інтернальністю у досягненнях ($r = 0,24$) і виробничих відносинах ($r = 0,27$);

- *переживанням тривоги і депресії* та невротичністю ($r = 0,27$), депресивністю ($r = 0,38$), дратівливістю ($r = 0,23$), сором'язливістю ($r = 0,28$), емоційною лабільністю ($r = 0,27$);

- *переживанням психотравмуючих обставин і егоїстичним типом ставлення* ($r = -0,23$), інтернальністю загальною та у досягненнях ($r = -0,28$ та $r = -0,23$);

- *незадоволеністю собою і доброзичливим типом ставлення* ($r = 0,26$), спонтанною агресивністю ($r = 0,39$), депресивністю ($r = 0,24$), дратівливістю ($r = 0,33$), глобальним самостваленням ($r = 0,27$), самоінтересом ($r = 0,25$), самоприйняттям ($r = 0,24$), самокерівництвом ($r = 0,24$), самозвинуваченням ($r = 0,25$), інтернальністю загальною ($r = -0,26$) та в досягненнях ($r = -0,25$);

- *відчуттям загнаності в клітку* та невротичністю ($r = 0,36$), спонтанною агресивністю ($r = 0,37$), депресивністю ($r = 0,37$), дратівливістю ($r = 0,39$), сором'язливістю ($r = 0,29$), емоційною лабільністю ($r = 0,25$), самоінтересом ($r = 0,29$), інтернальністю загальною ($r = -0,35$), у досягненнях ($r = -0,35$), виробничих відносинах ($r = -0,27$), міжособистих стосунках ($r = -0,34$);

- *симптомом напруги* та невротичністю ($r = 0,34$), спонтанною агресивністю ($r = 0,37$), депресивністю ($r = 0,40$), дратівливістю ($r = 0,37$), сором'язливістю ($r = 0,25$), самоприйняттям ($r = 0,25$), інтернальністю загальною ($r = -0,38$) і в досягненнях ($r = -0,33$);

- *редукцією професійних обов'язків* та депресивністю ($r = 0,23$), врівноваженістю ($r = -0,28$), самоінтересом ($r = 0,25$), інтернальністю у досягненнях ($r = -0,36$) і сімейних стосунках ($r = -0,28$);

- *неадекватним емоційним вибірковим реагуванням* і невротичністю ($r = 0,30$), інтернальністю загальною ($r = -0,30$), у досягненнях ($r = -0,37$), сімейних стосунках ($r = -0,24$) і виробничих стосунках ($r = -0,25$), ставленні до здоров'я ($r = -0,26$);

- *емоційно-моральною дезорієнтацією* та авторитарним ($r = 0,24$), агресивним ($r = 0,26$), підозрілим ($r = 0,26$), підпорядкованим ($r = 0,24$), доброзичливим ($r = 0,31$), альтруїстичним ($r = 0,25$) типами ставлення, невротичністю ($r = 0,35$), депресивністю ($r = 0,31$), товариськістю ($r = - 0,31$), сором'язливістю ($r = 0,39$), екстравертованістю ($r = - 0,25$), самоінтересом ($r = 0,33$), загальною інтернальністю ($r = - 0,24$);

- *розширенням сфери економії емоцій* і авторитарним ($r = 0,27$), егоїстичним ($r = 0,33$), агресивним ($r = 0,29$), підозрілим ($r = 0,28$), підпорядкованим ($r = 0,34$), залежним ($r = 0,31$), доброзичливим ($r = 0,37$), альтруїстичним ($r = 0,31$) типами ставлення, невротичністю ($r = 0,23$), депресивністю ($r = 0,37$), сором'язливістю ($r = 0,27$), самозвинуваченням ($r = 0,26$), інтернальністю загальною ($r = - 0,31$), у досягненнях ($r = - 0,29$) та у сімейних стосунках ($r = - 0,26$);

- *симптомом резистенції* і доброзичливим типом ставлення ($r = 0,28$), невротичністю ($r = 0,37$), депресивністю ($r = 0,37$), товариськістю ($r = - 0,29$), сором'язливістю ($r = 0,28$), екстравертованістю ($r = - 0,25$), самоінтересом ($r = 0,24$), інтернальністю загальною ($r = - 0,36$), у досягненнях ($r = - 0,41$), сімейних стосунках ($r = - 0,32$);

- *наявністю психосоматичних і психовегетативних порушень* та депресивністю ($r = 0,31$), інтернальністю загальною ($r = - 0,33$), у досягненнях ($r = - 0,42$) і сімейних стосунках ($r = - 0,25$);

- *емоційним дефіцитом* і егоїстичним ($r = 0,29$), агресивним ($r = 0,29$), підпорядкованим ($r = 0,34$), залежним ($r = 0,29$), доброзичливим ($r = 0,28$), альтруїстичним ($r = 0,37$) типами ставлення, реактивною депресивністю ($r = 0,25$), самоінтересом ($r = - 0,34$), загальною інтернальністю ($r = - 0,28$);

- *емоційною відстороненістю* та авторитарним ($r = 0,25$), егоїстичним ($r = 0,26$), підпорядкованим ($r = 0,29$), доброзичливим ($r = 0,31$), альтруїстичним ($r = 0,29$) типами ставлення, невротичністю ($r = 0,27$), депресивністю ($r = 0,44$), очікуваним ставленням від інших ($r = - 0,25$), самоінтересом ($r = - 0,25$), саморозумінням ($r = - 0,25$), інтернальністю загальною ($r = - 0,36$), у досягненнях

($r = -0,29$) та сімейних стосунках ($r = -0,27$);

- *особистісною відстороненістю (деперсоналізацією)* та егоїстичним ($r = 0,25$), підпорядкованим ($r = 0,24$), доброзичливим ($r = 0,37$), альтруїстичним ($r = 0,36$) типами ставлення, невротичністю ($r = 0,46$), депресивністю ($r = 0,34$), сором'язливістю ($r = 0,24$), очікуваним ставленням інших ($r = -0,30$), самозвинуваченням ($r = 0,25$), самоінтересом ($r = -0,34$), загальною інтернальністю ($r = -0,38$);
- *фазою виснаження* і егоїстичним ($r = 0,24$), підпорядкованим ($r = 0,26$), доброзичливим ($r = 0,33$), альтруїстичним ($r = 0,35$) типами ставлення, невротичністю ($r = 0,28$), депресивністю ($r = 0,39$), самоінтересом ($r = -0,30$), інтернальністю загальною ($r = -0,43$) та в досягненнях ($r = -0,38$);
- *емоційним вигоранням в цілому* (за В.В. Бойко) та доброзичливим ($r = 0,31$), альтруїстичним ($r = 0,24$) типами ставлення, невротичністю ($r = 0,39$), депресивністю ($r = 0,46$), дратівливістю ($r = 0,23$), сором'язливістю ($r = 0,27$), інтернальністю загальною ($r = -0,46$), у досягненнях ($r = -0,44$), сімейних ($r = -0,28$) і виробничих стосунках ($r = -0,24$).

Порівняння результатів вибірок за методиками діагностики емоційного вигорання К.Маслач і В.В. Бойко за статистичним методом U-test Манна-Уїтні дозволило виявити окремі відмінності між вибірками:

- за показником емоційного виснаження вибірки А і С переважають вибірку В (при рівні достовірності – $p \leq 0,0001$ - $0,0068$ відповідно);
- за показниками «збільшення сфери економії емоцій» та «емоційної відстороненості» вибірка С переважає вибірку В (при $p \leq 0,024$ та $p \leq 0,014$);
- за показником «відчуття загнаності в клітку» вибірка А переважає вибірку В ((при $p \leq 0,0093$);
- за показниками вигорання «редукція професійних обов'язків», «емоційної відстороненості», «деперсоналізації», «наявності психосоматичних і вегетативних порушень» та фазою виснаження в цілому вибірка С переважає вибірку А (при $p \leq 0,0184$; $0,0003$; $0,0028$; $0,0062$ та $0,0178$ відповідно);

- отже, можна зробити висновок, що вибірка П «вигорає» швидше за вибірку В, проте особливості праці приводять до ще більшого вигорання вибірки С.

Результати нашого дослідження дають можливість підтвердити гіпотезу

магістерської роботи щодо взаємозв'язку особистісних рис та поведінкових проявів з процесом емоційного вигорання та охарактеризувати «емоційно вигоряючого» майбутнього спеціаліста професії типу «людина – людина». Отже, швидше емоційно вигорає спеціаліст, який проявляє доброзичливість і альтруїстичне ставлення до інших, є частіше залежним і підпорядкованим, ніж авторитарним і агресивним; особистісними рисами якого є депресивність, невротичність (неврівноваженість, дратівливість, емоційна лабільність), сором'язливий, інтровертований, проте, з переважанням екстернального локусу контролю як загального, так і в досягненнях, міжособистісних, виробничих, сімейних стосунках; який проявляє самоінтерес і схильний до самозвинувачення.

ВИСНОВКИ

У результаті вивчення наукової літератури з проблеми емоційного вигорання та проведеного нами емпіричного дослідження можна зробити такі основні висновки:

1. В останні роки інтерес до дослідження феномену знову зріс завдяки роботам, присвяченим дослідженню стресу, у тому числі і професійного. Існують різні підходи до вивчення та тлумачення вигорання, проте найчастіше його вважають наслідком переживання тривалого стресу чи захисною реакцією організму спеціаліста, який тривалий час відчував перевтому, що перейшла межу психофізичного виснаження.

2. Емоційне вигорання є особливою формою професійної дезадаптації людини, що призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї і навіть до зміни професії та роду діяльності. Компонентами емоційного вигорання є емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистісних прагнень.

3. Працівникам професій типу «людина – людина» у своїй професійній діяльності постійно доводиться стикатися з великими емоційними навантаженнями, що можуть привести до емоційного вигорання. Але, якщо спочатку вигорання вважалося характерним для представників суб'єкт-суб'єктних професій, то подальші дослідження засвідчили, що цей процес властивий і представникам інших професій.

4. Серед симптомів емоційного вигорання дослідники найчастіше зосереджуються на таких, як: афективні; когнітивні, фізичні, поведінкові та мотиваційні. Однак початком у цьому динамічному процесі можна вважати появу відчуття перевтоми, яке переходить у розчарування і байдужість, що відображаються далі на зниженні інтересу до своєї роботи (професії). Далі, на зміну (точніше, на додачу) емоційним і соціальним симптомам приходять поведінкові та психосоматичні.

5. Робота професій типу «людина – людина» висуває певні вимоги до психологічних особливостей фахівця, диктує необхідність науково

обґрунтованих методів відбору, адаптації до психологічних навантажень працівників і профілактики так званого синдрому «емоційного вигорання».

6. Не дивлячись на досить тривалу історію вивчення вигорання в психології, обґрунтування самого поняття вигорання, виділення його симптомів, аналіз його причин і етапів розвитку, факторів (особистісних, організаційних і ситуативних) і можливих наслідків, досі залишаються недослідженими окремі його аспекти;

7. Аналіз результатів проведеного нами дослідження показує:

- за методикою Лірі, у вибірці В за шкалою агресивності середній рівень прояву показника виявлений у 52 % респондентів, друга позиція – за шкалами підозрілості та альтруїстичності – у 36 % респондентів; у вибірці А домінуючим є підпорядкований тип ставлень, середній рівень показника – у 88 % опитаних; дещо відстають такі типи ставлень, як авторитарний і доброзичливий (80 % і 76

% показників середнього рівня відповідно); у вибірці С, на відміну від перших двох, представлений і високий з екстремальним рівні показників; сильніше за решту виявляються такі типи ставлень: агресивний – у 24 % опитаних – середній, у 68 % - високий, у решти, 8 % досліджуваних, - дуже високий рівні показника; підпорядкований – у 24 % респондентів – середній, у 72 % - високий, ще по 4 % опитуваних мають дуже високий і низький рівні прояву шкали;

- за показником емоційного виснаження у більшій частині вибірки В, 72 % опитаних, - низький рівень прояву показника, у решти - 28 % респондентів – середній рівень емоційного виснаження; за показником деперсоналізації у цій вибірці частіше виявляється високий рівень показника (у 44 % опитаних); редукція професійних обов'язків на високому рівні проявляється лише у 12 % респондентів, у більшості, 72 %, - низький рівень цього показника; у вибірці А інші показники перевищує редукція професійних обов'язків, де осіб з високим рівнем прояву найбільше, порівняно з іншими показниками цієї методики, 72 % (у решти, 28 %, - середній рівень цього показника); друга позиція – за показником деперсоналізації: по 44 % респондентів мають високий і середній

рівні цього

показника; найменші прояви показника емоційного виснаження: на високому та середньому рівнях він проявляється у 16 % та 60 %; у вибірці С за показником емоційного виснаження переважає низький рівень прояву показника, у 48 % респондентів, ще у 20 % опитаних – високий рівень емоційного виснаження; деперсоналізація проявляється на високому рівні – у 28 %, на середньому – в 32 % вибірки; редукція професійних обов'язків у вибірці С проявляється найсильніше: на високому рівні – у 60 % опитаних;

- порівняно з іншими показниками, сильніше за інші у вибірці В проявляються симптоми вигорання «переживання психотравмуючих обставин» та «неадекватне емоційне вибіркове реагування» (високі рівні показників діагностовано у 48 % та 52 % респондентів відповідно); у вибірці А більше за інші симптоми емоційного вигорання проявляється перший, напруги: у 28 % опитаних високий, у 32 % – низький, у 40 % – середній рівень прояву показника; два інші симптоми вигорання розвинуті менше: опору – переважно на середньому прояву (у 60 % опитаних), виснаження – на низькому (у 48 % респондентів); у вибірці С сильніше за інші розвинутий II симптом вигорання, опору, про що свідчать 40 % показників високого та 36 % – середнього рівня, тоді як на високому рівні I симптом (напруги) зустрічається лише у 28 %, а III симптом (виснаження) – у 20 % опитаних вибірки С; ці показники свідчать, що найсильніше емоційне вигорання «просунулося» у розвитку досліджуваних (очевидно, більше у працюючих), і тільки у вибірці А переважає розвиток I фази вигорання, інші досліджувані – частіше на II фазі емоційного вигорання. Проблемно, що і III фаза вигорання уже почала розвиватися в опитаних;

- у вибірці В сильніше за інші характеристики особистості проявляються показники емоційної лабільності, екстравертованості та відкритості, це 71,44 %, 62,67 % та 61,54 % відповідно; у вибірці А більше за інші проявляється така особистісна риса, як відкритість (76,92 %), тоді як дещо меншим (≥ 50 %) є прояви дратівливості (54,54 %), екстравертованості (51,67 %), врівноваженості, сором'язливості та емоційної лабільності (по 50 % прояву); у вибірці С відсутні

явні прояви одної чи кількох особистісних рис: дещо більше за інші прояви відкритості (57,54 %) та екстравертованості (58,67 %), трохи менше від них проявляється врівноваженість (53,54 %);

- порівнюючи три вибірки за методикою визначення самоствавлення, ми виявили: переважно позитивне комплексне самоствавлення сильніше, ніж в інших вибірках, проявляється у вибірці А (середня – 90,67 %), дещо менший показник самоствавлення у вибірці С – 69,33 %, і найменший – у В (49 %); самоповагу і автосимпатію більше виявляють також вибірка А (71,33 % та 69,67 % відповідно), вони вірять у свої сили, здібності та самостійність, здатність контролювати своє життя і бути послідовними, схильні схвалювати себе в цілому; тоді як у вибірці В ці показники відповідають 44,67 % та 47 %, а в С – 44,67 % та трохи більше 58,33 %; у вибірці В та в С серед інших показників самоствавлення домінує показник саморозуміння – 68,67 % та більше, ніж 68,67 % відповідно; у вибірці А – показники самоінтересу та самоприйняття (71,33 % та 70,67 %); менше за інші показники самоствавлення розвинуті очікуване ставлення від інших (17,67 %) та шкала самоінтересу (20 %) – у В і С, у вибірці А – такими є очікуване ставлення від інших (39,67 %) і самозвинувачення (43,33 %);

- в усіх вибірках екстернальний рівень суб'єктивного контролю проявляється менше, ніж інтернальний; у вибірках В і С по 8 % респондентів мають високий, у більшості, 92 % - середній рівень інтернальності; у вибірці А – у 28 % респондентів – високий, у 18 (%) – середній рівень прояву інтернальності; порівняння проявів складових РСК за трьома вибірками свідчить, що за показниками інтернальності у здоров'ї, міжособистісних стосунках, досягненнях, невдачах вибірки відрізняються несуттєво, тільки за показниками інтернальності у сімейних і виробничих стосунках наявна певна відмінність: у вибірці В за першим показником середніх значень менше, а за другим – більші, ніж в інших вибірках;

- результати нашого дослідження дають можливість підтвердити гіпотезу магістерської роботи щодо взаємозв'язку особистісних рис специфіки професії з

процесом емоційного вигорання та охарактеризувати «емоційно вигоряючого» майбутнього спеціаліста професії типу «людина – людина». Отже, швидше емоційно вигорає спеціаліст, який проявляє доброзичливість і альтруїстичне ставлення до інших, є частіше залежним і підпорядкованим, ніж авторитарним і агресивним; особистісними рисами якого є депресивність, невротичність (неврівноваженість, дратівливість, емоційна лабільність), сором'язливий, інтровертований, проте, з переважанням екстернального локусу контролю як загального, так і в досягненнях, міжособистісних, виробничих, сімейних стосунках; який проявляє самоінтерес і схильний до самозвинувачення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Березовська Л.І. Особливості прояву професійного вигорання у педагогічній діяльності вчителя. *Освіта Закарпаття*. 2023. № 16. С. 74–80.
2. Бондаревська Л. Вплив психотравмуючих переживань на виникнення психічного вигорання. К.: Либідь, 1996. 59 с.
3. Булатевич Н. М. До проблеми психічного вигорання. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Соціологія. Психологія. Педагогіка»*. 2002. Вип.12–13. С.121–124.
4. Галецька І.І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології*. Т. 5. Вип. 6. 2007. С. 89–95.
5. Гула Н.В. Психологічна культура саморегуляції негативних психічних станів особистості у студентському віці. *Збірник наукових праць інституту психології ім. Г.С.Костюка НАПНУ. Проблеми загальної та педагогічної психології*. Т. XII. Ч.5. С.111–116. URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/pzpp/2010_12_5//111-116.pdf.
6. Емоційне вигорання і виснаження: симптоми, тестування, як боротися і профілактика синдрому. URL: <http://diagnoz03.in.ua/nevrologiya/emotsijne-vigorannya-i-visnazhennya-simptomi-testuvannya-yak-borotisya-i-profilaktika-sindromu.html>.
7. Єгорова Є. Феномен емоційного вигорання та його прояви в професійній діяльності педагогічних працівників закладів профтехосвіти. *Педагогіка і психологія. Вісник АПН*. 2010. № 4. С. 66-73.
8. Жогно Ю. П. Моніторинг динаміки синдрому емоційного вигорання педагога. *Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія № 12. Психологічні науки. Зб. наукових праць*. Київ: НПУ ім. М. П. Драгоманова. 2007. № 19 (43). С. 24–31.
9. Зайчикова Т.В. Соціально-психологічні детермінанти синдрому «професійного вигорання» у вчителів : автореф. дис. ... канд. психол. наук :

спец. 19.00.05 «Соціальна психологія, психологія соціальної роботи» / Т.В. Зайчикова. Київ, 2005. 22 с.

10. Зайчикова Т. В. Чинники прояву та передумови формування синдрому «професійного вигорання» у вчителів. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки : зб. наук. праць.* 2020. Вип. 11 (56). С. 57–66. DOI: 10.31392/npu-nc. series12.2020.11(56).05.

11. Зайчикова Т.В. Особливості прояву та детермінанти синдрому “професійного вигорання” у педагогічних працівників. *Актуальні проблеми психології.* Том 1. Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія.: зб. наукових праць Інституту психології ім. Г.С.Костюка АПН України. 2003. Ч. 9. С.103.

12. Знакова Т.А., Огнев А.С. Професійне «вигорання» керівників. *Управління персоналом.* 2003. № 11. С. 64–75.

13. Калашник І. Проблема психологічної смерті у контексті профілактики психічного вигорання психолога-практика. *Психологія і суспільство.* 008. № 2. С.183-185.

14. Карамушка Л.М. Технології роботи організаційних психологів. К.: Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.

15. Карамушка Л.М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.

16. Карамушка Л.М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 98 с.

17. Карпенко З. С. Експериментально-психологічна модель профілактики професійного «вигорання». *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 12 : Психологічні науки : зб. наук. праць.* К. : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2007. Вип. 19(43). С.113–117.

18. Каткова Т. А. Емоційне вигоряння викладачів як наслідок професійної діяльності. *Проблеми сучасної психології : зб. наук. праць.* Кам’янець-Подільський, 2009. Вип. 6. Ч. 1. С. 300–308.

19. Киселиця О.М., Богданюк А.М., Гуліна Л.В., Свекла Р.М. Прогнозування та запобігання синдрому професійного вигорання і хронічної втоми учителів фізичної культури. *Молодий вчений*. 2018. № 3.3 (55.3). С. 89–92.
20. [Ковальчук В.І.](#) Особистісні детермінанти професійного вигорання спортивних тренерів. [Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 15 : Науково-педагогічні проблеми фізичної культури \(фізична культура і спорт\)](#). 2015. Вип. 5(1). С. 123-125. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_015_2015_5%281%29_41
21. Комісарик М.І., Леко Б.А., Чуйко Г.В. Основи психології спорту. Чернівці: Рута, 2004. 400 с.
22. Кривоніс Т. Г. та ін. Психологічний тренінг, орієнтований на особистість, як засіб лікування синдрому емоційного вигорання. *Всесвіт соціальної психіатрії, медичної психології та психосоматичної медицини*. 2009. Т.1. №2 (2). С. 83–87.
23. Кужель І. Р. Рівень емоційного вигорання як базовий критерій необхідності та змісту психоед'юкативної та психокорекційної роботи з медичним персоналом хоспісу. *Психіатрія*. 2010. № 1. С. 34–39.
24. Кулик С.М. Психологічні проблеми професійної адаптації вчителів // *Актуальні проблеми психології*. Том 1.: Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія.: зб. наукових праць Інституту психології ім. Г.С.Костюка АПН України. К.: Міленіум, 2003. Ч.2. С. 201.
25. Льошенко О., Кондратьєва В. Діагностика, профілактика, корекція синдрому «емоційного вигорання». *Вісник Львівського університету. Серія «Психологічні науки»*. 2021. Випуск 10. С. 105–112.
26. Малишева К.О. Синдром професійного вигорання психотерапевта: роль особливостей клінічних взаємовідносин. *Проблеми загальної та педагогічної психології*. Т. IV, ч. 3. 2002. С.134-139.
27. Маляр-Газда Н.М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодні. *Проблеми клінічної педіатрії*. 2015. № 3. С. 27–31.

28. Марута Н.О., Чабан О.С., Каленська Г.Ю. Особливості емоційного вигорання в працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. *Міжнародний неврологічний журнал*. 2019. № 7 (109). С. 22–30.
29. Масляч К. Професійне вигорання: як люди справляються. URL: <http://www.top-personal.ua>.
30. Мащак С.О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. № 2 (1). 2012. С.444-452.
31. Мащак С.О. Професійне вигорання особистості як соціальнопсихологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ, Серія психологічна*. № 2 (1). 2012. С. 444-452.
32. Методика «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина — людина». URL: <https://ds1.sm.ua/діагностика-синдрому-вигорання-в-п/>
33. Мірошніченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах : навч.-метод. посіб. / О. Мірошніченко. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013. 155с.
34. Міщенко М. С. Особливості синдрому емоційного вигорання. *Актуальні проблеми психології*. 2013. Т. 11 : Соціальна психологія. Вип. 6, кн. 2. С. 103-113.
35. Моцонелідзе І.О., Слюсар І.М. Емоційне вигорання: історія, сучасний стан та перспективи досліджень в органах внутрішніх справ України. URL: <http://vuzlib.com/content/view/906/94/>.
36. Мудрик А. Особливості розвитку та прояву синдрому емоційного вигорання у студентів-психологів. URL: <http://social-science.com.ua/article/1134>.
37. Наугольник Л.Б. Психологія стресу : підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 324 с.
38. Павелкін Р. Синдром емоційного вигорання викладачів закладів освіти в умовах військової агресії Росії проти України. *Психологія: реальність і перспективи*. 2023. Вип. 20. С. 144–153.
39. Пекарюк Ростислава. Синдром емоційного вигорання (СЕВ). URL:

https://psy-practice.com/publications/rabota-obshchestvo/sindrom_emotsiynogo_vigorannyasev/.

40. Перегончук Н.В. «Професійне вигорання» як показник дезадаптованості педагогічних працівників. URL: <http://vuzlib.com/content/view/811/94/>.

41. Порошок В.Г. Синдром «Емоційного вигорання». *Крайова освіта*. 2006. 28 квіт. (№16). С.7.

42. Проскурняк О.П., Чапак Я.В., Чуйко Г.В. Переживання емоційного вигорання та депресії у студентському віці. *Психологічний часопис*. 2017. № 10 (6). С.149-162. <https://doi.org/10.31108/1.2017.6.10>.

43. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: методичні рекомендації / за заг. ред. М.Л. Авраменка. Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів. Київ, 2008. 53 с.

44. Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання. URL: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940>.

45. Рудницький О. Психоемоційне вигорання особистості: теоретичні аспекти проблеми. *Психологічні перспективи*, 43, 2024. С. 161-180. URL: <https://doi.org/10.29038/2227-1376-2024-43-rud>

46. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / За наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. К.: Міленіум, 2004. 264 с.

47. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: тендерні аспекти: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. К. : Міленіум, 2004. 264 с.

48. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. К., 2006. 365 с.

49. Синдром емоційного вигорання: причини, ознаки, лікування. URL:

<http://diagnoz.net.ua/xvorobu/25057-sindrom-emocynogo-vigorannya-prichini- oznaki-lkuvannya.html>.

50. Тилка Н. Глибинні причини професійного вигорання. URL: <http://lits.ua/article/blogs/natalya-tylka-prychyny-profesiynoho-vyhorannya>.

51. Ткаченко Д. Технології профілактики емоційного вигорання волонтерів та працівників недержавних організацій. Соціальна робота. № 2(2). 2017. 49-51.

52. Хоменко А.В. Психологічні чинники емоційного вигорання у старшокласників. URL: <http://www.psyh.kiev.ua>.

53. Червенкова А.Г. Професійне вигорання медичних працівників. URL: <http://www.guoz.lviv.ua/ukr/themes/98.html>.

54. Черевко С. та ін. Психопрофілактика і корекція емоційного вигорання спортсменів-легкоатлетів в умовах закладу вищої освіти. URL: <http://visnyk-sport.kpnu.edu.ua/article/view/207310>

55. Чуйко Г.В., Гуляс І.А. Синдром вигорання: коли він починається? *Наука і освіта*. 2008. № 8-9. С. 119-124.

56. Чуйко Г.В., Чаплак Я.В. Проблема перфекціонізму в психології. За матеріалами V Міжнародної науково-практичної конференції «Scientific researches and methods of their carrying out: world experience and domestic realities», що проводилася 17 лютого 2023 року ГО «Європейська наукова платформа» (Вінниця, Україна) та ТОВ «International Centre Corporative Management» (Відень, Австрія). *Грааль науки*. 2023. № 24. С.640-646. URL: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.17.02.2023.120>; <https://archer.chnu.edu.ua/handle/123456789/6646>.

57. Чуйко Г.В., Чаплак Я.В., Зварич І.М. Воронка виснаження як імовірний результат вигорання. *Наукові перспективи*. 2024. № 4(46). С.1473-1486. URL: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-4\(46\)-1473-1486](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-4(46)-1473-1486); <https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/9969>.

58. Юр'єва Л. М. Професійне вигоряння у медичних працівників. Формування, профілактика і корекція. К. : Сфера, 2004. 272 с.

59. Яценко Т. Глибинна психокорекція та упередження психічного вигорання. К. : Главник, 2008. Ч.1. 176 с. Ч.2. 176 с.
60. Cherniss C. Long-term consquences of burnout: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*. 1992. Vol. 13 (1). P. 1–11.
61. Chuyko, H., Koltunovych, T., Chaplak, Y., Komisaryk, M., & Heisonyuk, N. (2025). Motivational and dispositional features of burnout of students – future psychologists. *Revista Românească pentru Educație Multidimensională*. 2025. № 17(2). P. 170-194. <https://doi.org/10.18662/rrem/17.2/978>
62. Dworkin A. G. Teacher Burnout in the Public Schools : Structural Causes and Consequences for Children. New York : State University of New York Press, 1987. 241 p. (SUNY series in educational leadership).
63. Freudenberger H. J. Staff burn-out // *Journal of Social Issues*. 1974. Vol. 30. P. 159–165.
64. Friedman I. A. Burnout in teachers : Shattered Dreams of Impeccable Professional Performance // *Psychoterspy in Practice*. 2000. Vol. 56 (5). P. 595–606.
65. Hashem, Z., Zeinoun, P. Self-Compassion Explains Less Burnout Among Healthcare Professionals. *Mindfulness*. 2020. 11. 2542–2551.
66. Maslach C., Pines A. Burnout: The loss of human caring. *Experiencing Social Psychology*. N. Y. : Knopf, 1979. P. 246.
67. Maslach C. Burnout: A multidimensional perspective. Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach and T. Marek. Washington D.C.: Taylor & Trancis, 1993. P. 19–32.
68. Maslach C. Job burnout / C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter // *Annual Review of Psychology*. 2001. Vol. 52. P. 397–422.
69. Pines A.M. Burnout: An existential perspective. Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Schaufeli, Cr. Maslach & T. Marek. Washington D.C.: Taylor & Francis, 1993. P. 33–51.
70. Schaufeli W. B. The Burnout Companion to Study and Practice. A Critical Analysis / Wilmar Schaufeli, Dirk Enzmann ; ed. by Tom Cox and Amanda Griffiths. London : Taylor & Francis, 1998. 220 p.