ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»
Навчально-науковий інститут психології та соціальних наук

Кафедра психології

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ТРИВАЛОГО СТРЕСУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня
БАКАЛАВР

за спеціальністю 053 Психологія

ІЛЬНИЦЬКОЇ ВАЛЕРІЇ СЕРГІЇВНОЇ

Кваліфікаційна робота
допущена до захисту
Зав. кафедри_____
«04» травня 2026 р.

Науковий керівник:
Грись А.М.,
доктор психологічних наук,
професор
Рецензент:
Комар Т.В.,
доктор психологічних наук,
професор

КИЇВ – 2026

Реєстрація

номер	дата, підпис лаборанта кафедри

Рекомендовано до захисту

А.М. Грись

підпис наукового керівника	ініціали, прізвище наукового керівника

Результат захисту

оцінка	дата захисту

Голова ЕК

Н.В. Волинець

підпис	ініціали, прізвище

Члени ЕК

С.А. Палій

підпис	ініціали, прізвище

В.Б. Синякова

підпис	ініціали, прізвище

О.Л. Туриніна

підпис	ініціали, прізвище

Секретар ЕК

Д.В. Бур’ян

підпис	ініціали, прізвище

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»
Навчально-науковий інститут психології та соціальних наук

Кафедра психології

спеціальність *Психологія*
курс IV*(бакалаврат)*

ЗАВДАННЯ

на кваліфікаційну роботу бакалавра

Ільницька Валерія Сергіївна

1. Тема роботи: **Психологічні чинники емоційного вигорання працівників в умовах тривалого стресу.**
2. Цільова установка: міський центр соціальних служб м. Києва; вихідні дані: матеріали виробничої та переддипломної практики, навчальні посібники, монографії, методичні вказівки, ресурси інтернету, періодичні видання з теми дослідження.
3. Перелік графічного матеріалу 3 табл., 3 рис.
4. Консультанти по роботі (із зазначенням розділів):

Розділ	**Консультант (Прізвище, ініціали)**	**Підпис, дата**	
		Завдання видав	**Завдання прийняв**
Розділ 1	Грись А.М.		
Розділ 2	Грись А.М.		
Розділ 3	Грись А.М.		

5. Зміст роботи:

Вступ

Розділ 1. Теоретичні основи дослідження емоційного вигорання в умовах тривалого стресу.

Розділ 2. Емпіричне дослідження психологічних чинників емоційного вигорання працівників.

Розділ 3. Профілактика та корекція емоційного вигорання працівників.

Висновок

Список використаних джерел

Додатки

Календарний план виконання роботи

№ п/п	Етапи виконання роботи	Термін виконання	
		За планом	**Фактичний**
1.	Вибір теми і призначення наукового керівника кваліфікаційної роботи бакалавра.	червень 2025	червень 2025
2.	Затвердження теми кваліфікаційної роботи бакалавра.	липень 2025	липень 2025
3.	Отримання завдання на проведення наукового дослідження та підготовка календарного плану виконання кваліфікаційної роботи бакалавра, затвердження його керівником.	серпень 2025	серпень 2025
4.	Збір та узагальнення матеріалу за темою роботи.	жовтень 2025	жовтень 2025
5.	Підготовка першого (чорнового) варіанту роботи і подання його на перевірку науковому керівнику.	грудень 2025	грудень 2025
6.	Доопрацювання тексту роботи з врахуванням зауважень наукового керівника, збагачення роботи додатковими дослідженнями, що проводилися під час виробничої та переддипломної практики, і подання її на повторне читання.	січень-березень 2026	січень-березень 2026
7.	Подання кваліфікаційної роботи бакалавра на реєстрацію на кафедру, рецензування та написання відгуку науковим керівником.	квітень 2026	квітень 2026
8.	Підготовка до захисту кваліфікаційної роботи бакалавра на засіданні Екзаменаційної комісії.	травень 2026	травень 2026
9.	Захист виконаної кваліфікаційної роботи.	червень 2026	червень 2026

Дата видачі завдання _____

Науковий керівник _____ (Грись А.М.)

Завдання прийняв(ла) до виконання

здобувач(ка) _____ (Барабаш Т.В)

ЗМІСТ

ВСТУП 6

Розділ 1. Теоретичні основи дослідження емоційного вигорання в умовах тривалого стресу 10

1.1. Сутність поняття емоційного вигорання в психології 10

1.2. Психологічні чинники емоційного вигорання 16

1.3. Стрес як фактор розвитку емоційного вигорання працівників.....22

1.4. Копінг-стратегії як механізм подолання стресу 30

Висновки до розділу 1 36

Розділ 2. Емпіричне дослідження психологічних чинників емоційного вигорання працівників 38

2.1. Організація та методи дослідження.....38

2.2. Аналіз результатів дослідження емоційного вигорання (MBI) 40

2.3. Аналіз організаційної напруженості за методикою «Індекс організаційної напруженості» 42

2.4. Аналіз копінг-стратегій.....44

2.5. Порівняльний аналіз результатів дослідження.....47

Висновки до розділу 2.....48

Розділ 3. Профілактика емоційного вигорання працівників 49

3.1. Психологічні засоби профілактики емоційного вигорання.....49

3.2. Розробка та опис профілактичного заходу.....51

Висновки до розділу 3.....53

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....55

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 58

ДОДАТКИ.....63

ВСТУП

В наш час працівники зіштовхуються із багатьма викликами на робочому місці. Навантаження активно зростає, як і вимоги до продуктивності. Емоційна залученість також підвищується, а ось можливість до відновлення навпаки зменшується. Особливо це відноситься до представників професій, які знаходяться в постійному контакті із людьми: медики, педагоги, соціальні працівники, оператори контакт-центру, волонтери тощо. Тривалий вплив стресових чинників в таких умовах часто призводить до розвитку емоційного вигорання – складного психологічного стану, який виникає в умовах емоційного виснаження та викликає деперсоналізацію та зниження відчуття власної ефективності.

Актуальність теми зумовлена кількома взаємопов'язаними чинниками. По-перше, емоційне вигорання набуло характеру глобальної проблеми: Всесвітня організація охорони здоров'я у 2019 році включила його до Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11) як явище, пов'язане з хронічним стресом на робочому місці, якому не була дана відповідна відповідь. ВООЗ класифікував його не як хворобу, а як синдром, який виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося успішно впоратися. Синдром емоційного вигорання знаходиться під кодом QD86. До цього емоційне вигорання входило в МКХ-10 під кодом Z73, але не виділявся як окремий діагноз або синдром. По-друге, в умовах воєнного часу та соціально-економічної нестабільності в Україні рівень психічного та емоційного навантаження на працівників суттєво зростає, що робить вивчення чинників вигорання особливо значущим для вітчизняної психологічної науки. По-третє, незважаючи на значну кількість зарубіжних досліджень, питання

індивідуально-психологічних чинників вигорання у контексті специфіки українського професійного середовища залишається недостатньо вивченим.

Проблема емоційного вигорання досліджувалася широким колом як зарубіжних, так і вітчизняних науковців. Серед зарубіжних дослідників вагомий внесок зробили Г. Фройденбергер, який першим описав цей феномен, К. Маслач і С. Джексон, що розробили класичну трикомпонентну модель вигорання та інструментарій MBI, а також М. Лейтер, Р. Лазарус, С. Фолькман, С. Хобфолл і А. Бакер, які досліджували механізми стресу, копінг-стратегій та ресурсного забезпечення особистості. Серед українських дослідників значний внесок у вивчення цієї проблеми зробили Л. М. Карамушка, яка аналізує організаційні чинники психологічного благополуччя персоналу, О. М. Кокун, що вивчає професійну життєстійкість та саморегуляцію, а також Т. М. Титаренко, яка досліджує психологічні ресурси особистості в умовах тривалого стресу.

Важливо виокремити і вивчити безпосередньо вплив стресу на розвиток хронічної втоми та емоційного вигорання як основний компонент, зрозуміти його походження та умови розвитку та момент трансформації стресогенного чиннику в хронічну форм. Також важливо виділити роль копінг-стратегій як елемент, який допомагає розвивати адаптивність та гнучкість особистості, або навпаки сприяти розвитку емоційного вигорання.

Об'єкт дослідження — емоційне вигорання працівників в умовах тривалого професійного стресу.

Предмет дослідження — психологічні чинники емоційного вигорання та копінг-стратегії як механізм його регуляції у працівників.

Мета дослідження — теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні чинники емоційного вигорання працівників в умовах тривалого стресу, а також розробити рекомендації щодо його профілактики та корекції.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до вивчення емоційного вигорання в сучасній психологічній науці та визначити його основні компоненти й стадії розвитку.
2. Дослідити психологічні чинники, що зумовлюють виникнення та поглиблення емоційного вигорання у працівників, зокрема роль індивідуально-психологічних особливостей та умов праці.
3. Вивчити особливості копінг-стратегій працівників та їх зв'язок із рівнем емоційного вигорання й організаційної напруженості.
4. Розробити практичні рекомендації щодо профілактики та корекції емоційного вигорання на основі отриманих емпіричних даних.

Гіпотеза дослідження: існує статистично значущий зв'язок між індивідуально-психологічними чинниками (рівнем тривожності, стилем копінгу, особливостями мотивації) та рівнем емоційного вигорання у працівників; при цьому використання дисфункціональних копінг-стратегій підвищує ризик розвитку емоційного виснаження в умовах тривалого стресу.

Методи дослідження:

Теоретичні: аналіз наукової літератури з проблеми дослідження, систематизація, узагальнення та порівняльний аналіз існуючих підходів до вивчення емоційного вигорання.

Емпіричні: тестування із застосуванням психодіагностичних методик: методика діагностики професійного вигорання Maslach Burnout Inventory (MBI; К. Маслач, С. Джексон); методика «Індекс організаційної напруженості» (Р. Л. Кан, Д. М. Вольф, у модифікації Л. М. Карамушки та К. В. Терещенко); опитувальник «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса. Збір даних здійснювався в онлайн-форматі за допомогою сервісу Google Forms.

Методи математичної обробки даних: кількісний аналіз результатів із визначенням абсолютних і відносних показників (частотний розподіл за рівнями вираженості), обчислення середніх значень за шкалами методик, а також порівняльний аналіз отриманих даних між досліджуваними групами.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання висновків і розроблених рекомендацій у роботі психологів підприємств, HR-фахівців та керівників підрозділів для організації заходів із психологічної підтримки персоналу та профілактики вигорання у колективах із підвищеним рівнем стресового навантаження.

Експериментальна база дослідження. Дослідження проводилося на базі підприємства сфери обслуговування клієнтів (контакт-центр, м. Київ). У дослідженні взяли участь працівники, які здійснюють безпосередній контакт із клієнтами в умовах тривалого психоемоційного навантаження.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загального висновку, списку використаних джерел та додатків. У першому розділі розглядаються теоретичні основи дослідження емоційного вигорання в умовах тривалого стресу. Другий розділ присвячено емпіричному дослідженню психологічних чинників емоційного вигорання працівників. У третьому розділі представлено заходи з профілактики та корекції емоційного вигорання. Загальний обсяг роботи становить 60 сторінок основного тексту, містить 3 таблиці, 3 рисунки, 53 джерела та 3 додатки.

Розділ 1. Теоретичні основи дослідження емоційного вигорання в умовах тривалого стресу

1.1. Сутність поняття емоційного вигорання в психології

В наш час емоційне вигорання стало однією із найпоширеніших проблем сучасного світу. Його виникнення пов'язане зі зростанням напруження та навантаження в професійній діяльності. Вимоги по відношенню до працівників постійно зростають, що посилює тиск та збільшення стресогенних чинників, які ведуть до хронічного стресу, а той до емоційного вигорання. Найбільш вразливими до розвитку емоційного вигорання є представники професій, в яких переважає постійна взаємодія з людьми та емоційне залучення [13]. До таких професій можна віднести педагогів, лікарів, психологів, співробітників контакт-центру тощо.

У сучасній психології емоційне вигорання розглядається не лише як індивідуальна проблема працівника, а як комплексне явище, що формується за рахунок особистісних характеристик, умов праці та організаційного середовища. Згідно з моделлю «вимоги–ресурси» (Job Demands–Resources), високі професійні вимоги за умов недостатніх ресурсів призводять до поступового виснаження та втрати мотивації [21]. У цьому контексті вигорання розглядається як закономірний наслідок хронічного дисбалансу між вимогами діяльності та можливостями їх подолання.

Саме поняття «емоційне вигорання» вперше ввів у науковий обіг Г. Фрейденбергер у 1974 році. Емоційне вигорання визначалося як стан фізичного, емоційного та психічного виснаження, що виникає внаслідок тривалого професійного стресу [31]. В момент спостереження за волонтерами, які працювали у безкоштовній клініці в Нью-Йорку, Г.Фрейенбергер помітив, як раніше вмотивовані співробітники починали втрачати запал, ставали цинічними і байдужими. Він описав це як комбінацію емоційного виснаження, втрати мотивації та цинізму.

Подальші дослідження тільки розширювали розуміння цього феномена, а також підтверджували його поширеність у різних професійних сферах. Важливо наголосити на тому, що вже на ранніх етапах вивчення емоційного вигорання спеціалісти наголошували на тому, що є зв'язок саме із професійною діяльністю, а не з індивідуальними психологічними відхиленнями. В подальших дослідженнях цей термін став більш поширеним не тільки в рамках професійної діяльності, а й в інших сферах, наприклад материнство.

Ще однією відомою особистістю, яка дослідила та розширила термін емоційного вигорання є К. Маслач, професор Каліфорнійського університету в Берклі. Ще у 1970-х роках вона провела ряд інтерв'ю з працівниками сфер, в яких передбачається безпосередня робота з людьми: вчителями, медиками, консультантами та соціальними працівниками. Спостереження К. Маслач показали таку закономірність: тривала робота на піку власних можливостей призводить до виснаження, відчуття професійної некомпетентності та емоційного відсторонення. Найчастіше вони спрямовані на пацієнтів або клієнтів.

К. Маслач та С. Джексон запропонували класичну концепцію, відповідно до якої емоційне вигорання розглядається як багатовимірний синдром, що

включає три основних компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень [45]. Емоційне виснаження здебільшого проявляється через хронічну втома та виснаженість ресурсів. Деперсоналізація характерна відстороненістю або цинічним ставленням до інших людей. Особливо це помітно у працівників, які раніше були замотивовані та комунікабельні. Редукція особистих досягнень – це період зниження відчуття професійної компетентності та ефективності діяльності.

Сучасні дослідження наголошують на тому, що ці три компоненти не є окремими. Вони перебувають у взаємозв'язку та взаємно підсилюють один одного. Зокрема, тривале емоційне виснаження призводить до формування деперсоналізації як захисного механізму. Це, у свою чергу, впливає на зниження відчуття професійної ефективності [38].

Емоційне вигорання у сучасній психології розглядається як процес, а не як щось, що відбулося в один момент. Він формується поступово. Спочатку людина відчуває стрес та втому, але при тривалому знаходженню в цьому стані, вони набувають хронічний характер, що, в свою чергу, призводить до фізичного та емоційного виснаження [44]. Комбінація цих факторів допомагає розглянути емоційне вигорання як результат тривалого дисбалансу між вимогами професійного середовища та можливостями людини.

Важливо також зробити акцент на концепції ресурсів С. Хобфолла, згідно з якою людина прагне зберігати та накопичувати ресурси (енергетичні, соціальні, психологічні), а їх втрата або загроза втрати є основною причиною стресу [34]. Хронічна втрата ресурсів без можливості їх відновлення є одним із ключових механізмів формування емоційного вигорання.

Важливим етапом стало визнання емоційного вигорання на офіційному рівні та включили до Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11). Емоційне вигорання визначається як професійне явище, пов'язане з хронічним стресом

на робочому місці, який не був успішно подоланий. У класифікації вигоранню присвоєно код QD85, що підкреслює його значущість як окремого феномена, пов'язаного саме з професійною діяльністю, а не як медичного діагнозу [18; 51].

Наукова ж література більше концентрується на етапах розвитку емоційного вигорання. Самі етапи та їх кількість може відрізнятися в залежності від науковця. Наприклад, Г. Фройденбергер та Г. Норт визначили 12 стадій емоційного вигорання, де першої сходинкою є нав'язлива потреба самоствердження, а останньою – повне вигорання. Та сама К. Маслач акцентувала увагу на 3 сферах вигораннях. Але дослідники в більшості сходяться на тому, що цей процес має поступовий характер і проходить кілька стадій, кожна з яких відображає поглиблення психоемоційного виснаження.

Всі підходи сходяться в тому, що на початку у людини спостерігається високий рівень залученості в діяльність, ентузіазм та прагнення до досягнення результатів. В цей період особистість може працювати понаднормово, ігноруючи власні потреби та відновлення. Проте якщо можливість відновити емоційні та фізичні ресурси так і не з'явилась та під впливом постійного стресу, цей стан змінюється на стадію напруження, що характеризується зростанням втоми, тривожності та незадоволеності діяльністю [44].

Подальший розвиток вигорання супроводжується формуванням захисних механізмів, зокрема емоційного дистанціювання та зниження емпатії. На завершальних стадіях спостерігається виражене виснаження, апатія, втрата інтересу до професійної діяльності та зниження її ефективності.

Емоційне вигорання часто пов'язане із невідповідністю очікування працівників та умовами праці. М. Лейтер та К. Маслач виділяли ключові причини, по яким саме може виникати такий стан, а саме: соціальна підтримка,

справедливість, навантаження, наявність контролю, відповідна винагорода та цінності [5].

Сучасні дослідження також підтверджують, що організаційні фактори відіграють визначальну роль у розвитку вигорання. При відсутності чітких меж між роботою та особистим життям, нідмірному інформаційному навантаженні та несприятливих умовах праці, рівень хронічного стресу суттєво підвищується [40].

Українські дослідники також акцентують увагу на ролі психологічних ресурсів особистості у протидії вигоранню. Наприклад, О. М. Кокун розглядає цей феномен у контексті професійної життєстійкості Вона наголошує на важливості здатності до саморегуляції та емоційної стійкості [8]. Тут важливе значення має поняття резилієнтності як здатності зберігати психологічну стабільність в умовах стресу [9].

Також окремі дослідження звертають увагу, що індивідуально-психологічні чинники можуть зіграти значну роль у формуванні емоційного вигорання. До таких чинників можуть належати перфекціонізм, високий рівень тривожності, відповідальність, низький рівень навичок саморегуляції, а також схильність до самопожертв [33]. Водночас наявність ефективних копінг-стратегій сприяє зниженню рівня стресу та запобігає розвитку вигорання [23].

Емоційне вигорання зачіпає всі рівні розвитку людини. На емоційною рівні спостерігаються така симптоматика: хронічна втома, дратівливість, апатія тощо. Когнітивний рівень характерний зниженням концентрації уваги та погіршенням пам’яті. З’являється розсіяність, туман в голові, а також негативна оцінка власної діяльності. На поведінковому рівні вигорання проявляється у прокрастинації, завмиранні, а також зниженні продуктивності. Робота виконується повільніше, виникає більше помилок. Працівник може

відчувати себе некомпетентним, що також посилює інші симптоми, а також формує невпевненість у собі [45].

На рівні організації наслідки проявляються у зниженні ефективності діяльності, зростанні кількості помилок, погіршенні психологічного клімату, виникненні конфліктів у колективі та підвищенні плинності кадрів [7].

У сучасних умовах проблема емоційного вигорання набуває нових форм у зв’язку з цифровізацією праці, зростанням інформаційного навантаження та розмиттям меж між робочим і особистим життям. Постійна доступність через цифрові засоби комунікації, необхідність швидкого реагування на запити та високий темп роботи сприяють формуванню хронічного стресу та ускладнюють процес відновлення психологічних ресурсів особистості [50].

Також варто згадати про те, що сучасні дослідження наразі фіксують значне зростання рівня емоційного вигорання упродовж останніх років. В. Халанський у своїй книзі зазначає, що інтенсивність професійного навантаження, високий темп життя та постійна необхідність у адаптації до змін призводять до виснаження навіть у психологічно стійких людей.

За словами Карін Юганніссон, причина у різкому зростанні дистанційної роботи, зміни звичних умов праці та зниження соціальної взаємодії. Це значно вплинуло на розвиток емоційного виснаження та втоми через цифрову взаємодію, а також через те, що вся сім’я працювала, вчилася та постійно знаходилися в замкнутому просторі [17].

Крім того, сучасні соціально-економічні умови, нестабільність та невизначеність майбутнього також виступають додатковими чинниками, що підвищують ризик розвитку емоційного вигорання. У цьому контексті проблема збереження психічного здоров’я працівників набуває особливої актуальності та, відповідно, вимагає комплексного підходу до її вирішення [53].

1.2. Психологічні чинники емоційного вигорання

Емоційне вигорання формується внаслідок взаємодії різних чинників, які впливають як на сам процес його розвитку, так і на інтенсивність. У сучасній психологічній науці вигорання розглядається не як наслідок дії одного ізольованого фактору, а як комплекс факторів, індивідуальних характеристик людини та особливостей професійного середовища [45]. Саме по цій причині аналіз емоційного вигорання вимагає враховувати умови, в яких здійснюється професійна діяльність, а не тільки особистісні характеристики та схильність працівника до виснаження.

Варто виділити основні групи психологічних чинників емоційного вигорання для більш деталізованого розуміння його природи. Такими групами є організаційні, особистісні, соціально-психологічні та сучасні, які враховують динамічну зміну умов праці. Це допомагає розглянути вигорання як цілісну картину, яка формується внаслідок впливу різних факторів. Як підкреслюють К. Маслач і М. Лейтер, вигорання виникає не лише через індивідуальну вразливість, а й через тривалу невідповідність між працівником і його професійним середовищем [37].

До індивідуальних чинників належать вразливість людини та її реакції на стресові ситуації. Кожна особистість реагує по різному на одні і ті самі життєві ситуації. Чим більш гострі реакції, тим більш людина піддається хронічному стресу та, в подальшому, емоційному вигоранню. Також сюди можна віднести індивідуально-психологічні характеристики особистості, що впливають на її здатність адаптуватися до умов підвищеного психоемоційного навантаження. Йдеться не лише про стійкі риси характеру, а й про стиль самосприйняття,

рівень саморегуляції, особливості мотиваційної сфери та звичні способи подолання труднощів [14].

Основними факторами ризику в цій групі дослідники виділяють підвищений рівень тривожності, перфекціонізм, надмірну відповідальність, схильність до самопожертви, а також виражену орієнтацію на зовнішнє схвалення [5; 33]. Такі характеристики призводять до формування завищених внутрішніх стандартів, постійне прагнення до ідеального результату та труднощі з прийняттям власних обмежень. У реальних умовах професійної діяльності це нерідко призводить до хронічного напруження, оскільки працівник не дозволяє собі знижувати темп, визнавати втому або обмежувати навантаження. Навіть висока мотивація, яка на початкових етапах сприймається працівником як ресурс, з часом може перетворитися на причину виснаження.

Варто також виділити такий фактор, як самокритичність. Працівники, схильні до жорсткої внутрішньої оцінки, частіше інтерпретують навіть незначні труднощі як власну професійну неспроможність. Це сприяє накопиченню напруження, зниженню суб’єктивного відчуття ефективності та підвищує ризик переходу від звичайної втоми до хронічного емоційного виснаження [4]. У цьому сенсі важливим є не сам факт труднощів, а те, як саме людина їх пояснює: як тимчасові та подоланні або як доказ власної некомпетентності.

Водночас важливу роль відіграють психологічні ресурси особистості. О. М. Кокун підкреслює, що емоційна стійкість, здатність до саморегуляції, витривалість та адаптивність виступають ключовими чинниками, які забезпечують ефективне подолання стресу та запобігають розвитку вигорання [8]. Значення мають не лише фактори ризику, а й ті внутрішні можливості, які

дозволяють людині зберігати ефективність навіть за умов тривалого навантаження.

У цьому контексті особливого значення набуває резилієнтність як здатність особистості відновлювати психологічну рівновагу після впливу стресових факторів [9]. Резилієнтна людина не обов'язково уникає виснаження повністю При цьому вона може мати більшу здатність відновлюватися, долати труднощі та шукати ефективні способи адаптації та підтримки себе. Тобто можна зробити висновок, що резилієнтна людина має більше шансів подолати складну ситуацію завдяки іншому погляду на ситуацію і вмінню відновлюватись. Саме тому наявність розвинених ресурсів психологічної стійкості може виступати не менш важливим чинником, ніж відсутність виражених факторів ризику. Як зазначає Т. М. Титаренко, життєстійкість пов'язана зі здатністю особистості не лише витримувати кризові впливи, а й зберігати внутрішню цілісність у ситуаціях тривалого навантаження [16].

Особистісні характеристики можуть прискорити формування емоційного вигорання у особистості. Перфекціонізм та висока емоційна чутливості у сукупності із високими запитами в професійній діяльності , а також недостатній рівень навичок саморегуляції формує умови, за яких психоемоційні ресурси виснажуються значно швидше [33]. Таким чином, особистісні чинники виступають базовим рівнем детермінації емоційного вигорання, формуючи індивідуальну схильність до його розвитку.

Також важливо наголосити, що одним із ключових факторів формування емоційного вигорання є копінг-стратегії. Це спосіб свідомі та активні способи поведінки для подолання стресу. Вони визначають, як людина реагує на стресові ситуації.

Відповідно до транзакційної моделі стресу Р. Лазаруса, реакція людини залежить від когнітивної оцінки ситуації та доступних ресурсів для її

подолання [36]. Це означає, що одна й та сама професійна ситуація може сприйматися різними працівниками по-різному: як виклик, який мобілізує, або як загроза, що призводить до виснаження.

До конструктивних копінг-стратегій можна віднести активне вирішення проблем, планування діяльності, звернення по підтримку та пошук нових способів впливу на ситуацію. Вони сприяють зниженню рівня психоемоційного напруження та попереджають розвиток вигорання [15; 23]. Вони дозволяють зберігати відчуття контролю, не накопичувати напруження та своєчасно підтримувати себе.

Використання неадаптивних стратегій призводить до накопичення стресу та підвищує ризик емоційного виснаження [49]. Сюди можна віднести уникнення, заперечення або емоційне відсторонення, В короткій перспективі ці стратегії можуть навіть давати відчуття полегшення. Однак у довгостроковій перспективі вони тільки відтягують проблему. У сучасних дослідженнях підкреслюється, що ефективність копінг-стратегій залежить не лише від їх типу, а й від відповідності конкретній ситуації, що підтверджує необхідність розвивати навички саморегуляції та бути гнучким [30; 48].

Умови праці та специфіка професійного середовища формують окрему групу чинників. Вони безпосередньо впливають на розвиток емоційного вигорання. Саме через них виникає хронічний стрес, який є ключовим механізмом запуску цього синдрому. Індивідуально-психологічні особливості людини можуть визначити вразливість людини до перевантаження. А робоче середовище його міру: наскільки воно буде сильним та тривалим у часі [6].

Згідно з концепцією К. Маслач та М. Лейтера, вигорання формується внаслідок хронічної невідповідності між тим, чого вимагає робота, і тим, що працівник реально має у своєму розпорядженні [5]. Дослідники виокремлюють шість сфер невідповідності: робоче навантаження, рівень

контролю, система винагороди, якість стосунків у колективі, справедливість та узгодженість цінностей. Чим довше людина працює в умовах, де її зусилля не отримують відповіді, тим глибшим стає виснаження.

Пояснення цього взаємозв'язку знаходимо і в моделі «вимоги — ресурси» (Job Demands-Resources). Вона вказує на те, що вигорання виникає тоді, коли обсяг професійних вимог систематично перевищує наявні ресурси — як зовнішні, так і внутрішні [21; 25]. До типових вимог належать емоційна залученість, необхідність швидко приймати рішення, високий темп роботи та завдання без чіткого завершення й постійне очікування результату. Ризик вигорання може суттєво зростати, якщо працівник позбавлений підтримки, автономії та визнання

Українські дослідники також наголошують на важливості організаційного середовища. Зокрема, Л. М. Карамушка зазначає, що відсутність підтримки з боку керівництва, нечіткість організаційної структури та ієрархії, конфлікти в колективі та ігнорування потреб працівників стають чинниками, які провокують хронічний професійний стрес. Він, своєю чергою, виступає безпосереднім передвісником емоційного вигорання [7].

Соціально-психологічні чинники пов’язані з міжособистісною взаємодією в професійному середовищі. Сюди можна віднести рівень підтримки, якість спілкування, конфлікти, стиль керівництва та загальну атмосферу в колективі. Отже ми можемо зробити висновок, що цей чинник впливає саме на суб’єктивні переживання. Наприклад, сприйняття роботи, відчуття безпеки, особиста професійна значущість та прийняття в колективі.

Відсутність належної підтримки та конфлікти створюють додаткове емоційне навантаження. Це також сприяє розвитку вигорання [13; 46]. Якщо ж особистість отримує підтримку і працює в позитивному робочому середовищі, це стає важливим захисним фактором. Метааналітичні дослідження також

підтверджують, що соціальна підтримка стає буфером щодо професійного стресу та знижує ймовірність формування вигорання [32].

Сучасні дослідження також підтверджують, що соціальна ізоляція та дефіцит комунікації, особливо в умовах дистанційної роботи, значно підвищують ризик емоційного виснаження [50]. Формально людина включена у професійну діяльність. При цьому вона втрачає відчуття належності до справи та колективу. Також працівник втрачає важливий фактор – емоційну підтримку. Особливо гостро ця втрата відчувається у професіях типу «людина-людина».

У сучасному підході емоційне вигорання розглядається як результат взаємодії різних чинників. Найбільш несприятливою є ситуація, коли високі вимоги професійного середовища поєднуються з низьким рівнем психологічних ресурсів особистості. В такому випадку працівник швидко виснажується. У нього розвивається стійке емоційне напруження та втрачаються здатності до ефективної діяльності [41]. Це підкреслює необхідність комплексного підходу до аналізу вигорання.

Також в наш час з’являються нові чинники, які набувають особливого значення. Вони пов’язані із трансформацією робочого середовища. До них можна віднести цифровізацію праці, інформаційне перевантаження, постійну доступність та стирання меж між роботою та особистим життям. В. Халанський зазначає, що сучасний темп життя та нові чинники значно підвищують ризик розвитку емоційного вигорання навіть у психологічно стійких людей [17]. Особливо це проявляється в умовах дистанційної роботи, що супроводжується зниженням рівня соціальної взаємодії та ускладненням процесів відновлення.

Крім того, міжнародні дослідження вказують, що емоційне вигорання стає дедалі поширенішим явищем на тлі глобальних соціальних змін,

нестабільності та невизначеності [27; 40]. Важливо акцентувати: подолання цієї проблеми не може зводитись лише до індивідуальної стресостійкості. Не менш значущим є створення таких умов праці, за яких хронічне виснаження не стає нормою.

Аналіз зазначених чинників формує підґрунтя для розробки ефективних заходів профілактики та подолання емоційного вигорання.

1.3. Стрес як фактор розвитку емоційного вигорання працівників

Основною причиною розвитку емоційного вигорання у працівників є стрес. Стрес – це типова реакція організму на складну ситуацію, яку психіка ідентифікує як небезпечну або таку, що вибивається із звичного устрою життя. В наш же час, коли навантаження в професійній сфері стає більш інтенсивним, зростають вимоги до результативності, працівники інформаційно перевантажені тощо, стрес успішно розвивається і перетворюється в хронічний стан. Саме хронічний стрес у сучасних дослідженнях розглядають як базову причину для формування емоційного виснаження, яке, в свою чергу, переростає в синдром вигорання [51].

У психологічній науці стрес визначають як стан психічного напруження. Воно виникає внаслідок взаємодії особистості з середовищем. Відповідно до транзакційної теорії Р. Лазаруса, вирішальне значення має суб’єктивна оцінка ситуації та наявність ресурсів для її подолання [36]. Тобто однакові умови можуть по-різному впливати на працівників. Все залежить від їх психологічних особливостей, досвіду та рівня саморегуляції.

Професійний стрес формується у процесі виконання службових обов'язків і має специфічні джерела. Наприклад, до них належать надмірне навантаження, дефіцит часу, а також високий рівень відповідальності, невизначеність ролей, конфлікти у колективі та недостатня підтримка з боку керівництва [7]. Саме комбінація цих факторів створює стійке психоемоційне напруження, яке з часом призводить до виснаження ресурсів працівника.

Поняття стресу в науці поступово розширювалося та охоплює не лише фізіологічні, а й психологічні механізми реагування. При цьому у науковій і практичній сферах цей термін нерідко використовується надто широко. Наприклад, коли будь-які прояви емоційної напруги пояснюються стресом. Така невизначеність ускладнює аналіз психічних явищ і знижує точність наукових висновків [42].

Одним із перших, хто системно описав це явище, був Г. Сельє, який розглядав стрес як універсальну реакцію організму на несприятливі стимули [47]. Тобто кожен раз, коли особистість стикається із складною ситуацією, його психіка відчуває небезпеку, що подає реакцію організму. Той, в свою чергу, виділяє гормони стресу: адреналін, норадреналін та кортизол. Само вони відповідають за мобілізацію всіх внутрішніх ресурсів. Якщо стресова ситуація є короткочасною, в подальшому людину повертається до свого базового стану, а ресурси відновлюються. Але у випадку, якщо стресова реакція затягується, мобілізація ресурсів продовжується. При цьому відновлення не настає. Відповідно до концепції Г. Сельє, у разі тривалого впливу стресових факторів організм проходить три основні стадії: тривоги, резистентності та виснаження. Саме стадія виснаження є найбільш значущою у контексті емоційного вигорання, оскільки пов'язана зі зниженням енергетичних ресурсів, втомою та порушенням адаптації.

В подальшому дослідження дозволили уточнити, що вплив стресу не є однозначно негативним. Помірний рівень напруження може сприяти мобілізації ресурсів і підвищенню продуктивності, однак перевищення певного порогу призводить до погіршення самопочуття, зниження ефективності діяльності та зростання ризику дезадаптації [42]. У зв'язку з цим Г. Сельє запропонував розрізняти еустрес і дистрес: перший пов'язаний із мобілізацією, другий — із руйнівним впливом на організм [47]. Особливо небезпечним можна вважати тривалий дистрес. Він виснажує ресурси без можливості відновитися. Це напряму впливає на результативність та продуктивність працівника.

Сучасне ж розуміння стресу передбачає його розгляд як комплекс. Він має адаптивні та дезадаптивні прояви. ВООЗ у сучасних документах щодо психічного здоров'я на роботі підкреслює, що саме хронічний професійний стрес без належного подолання є однією з найбільш серйозних загроз психологічному благополуччю працівників [53].

Сучасні наукові підходи наголошують, що визначальним є не лише сам факт стресу, а й співвідношення між вимогами діяльності та ресурсами працівника. Відповідно до теорії збереження ресурсів С. Хобфолла, стрес виникає внаслідок втрати ресурсів, загрози їх втрати або неможливості їх відновлення [34]. У професійному середовищі це проявляється у формі перевантаження, нестачі часу, енергії, підтримки та відпочинку. Саме тому хронічний стрес слід розглядати як процес поступового виснаження системи ресурсів особистості. Проте тут варто наголосити, що причини стресу можуть бути набагато ширшими, ніж вказує С. Хофболла. Простими словами, стрес – це причина виходу із зони комфорту. Будь-яка подія, яка для людини вибивається із повсякденного та безпечного, може викликати стрес. Наприклад, переживання через дедлайни, хвилювання перед важливими

переговорами, неочікувані новини. Головною ідеєю є те, що не кожен стрес є причиною розвитку виснаження та вигорання. Небезпечним є саме фактор неможливості відновитися після гострого або тривалого стресу або недостатньо розвинути стратегії для психологічного самозахисту.

Індивідуально-психологічні характеристики працівників істотно впливають на переживання стресу. Працівники з високим рівнем тривожності, перфекціонізму та підвищеною відповідальністю більш схильні до інтенсивного переживання стресових ситуацій [33]. Ці характеристик прискорюють виснаження психоемоційних ресурсів і підвищує ризик розвитку вигорання. Це ще раз повертає нас до думки про суб'єктивне сприйняття ситуації, де одна і та ж сама ситуація може по-різному впливати на людей відповідно до їх оцінки ситуації. Також варто зазначити, що такі риси, як, наприклад, перфекціонізм, розвивається задовго до самої складної ситуації чи роботи з негативною атмосферою. Як правило, це наслідок виховання чи тривалого впливу зовнішньої середи, яка формує такі характеристики як відповідь або захисний механізм. Водночас захисним фактором виступають психологічні ресурси особистості: емоційна стійкість, здатність до саморегуляції та резилієнтність [9; 16]. Працівники з високим рівнем цих характеристик краще зберігають продуктивність навіть у складних умовах.

Значну роль у подоланні стресу відіграють копінг-стратегії. Конструктивні способи реагування, зокрема активне вирішення проблем, планування діяльності та пошук підтримки, сприяють зниженню рівня напруження [49]. Натомість неадаптивні стратегії, такі як уникнення або заперечення, призводять до накопичення стресу та поглиблення емоційного виснаження [30]. Важливо ще раз наголосити, що важливий не лише рівень навантаження на працівника, а й те, як він на це реагує.

Українські дослідження вказують на те, що стрес у професійній діяльності часто пов’язаний із незадоволенням базових потреб особистості. Неможливість реалізації потреб у самореалізації, визнанні та безпеці спричиняє зростання внутрішнього напруження та формує передумови для розвитку вигорання [4]. Також слід зазначити, що базові потреби є повністю індивідуальні в залежності від вимог працівника. Професійний стрес в цілому слід розуміти не лише як реакцію на надмірне навантаження, а й як наслідок тривалого порушення індивідуальної психологічної рівноваги.

Організаційні чинники мають визначальний вплив на формування хронічного стресу. Невідповідність між вимогами роботи та можливостями працівника, відсутність контролю, несправедлива система винагороди та дефіцит підтримки створюють умови для тривалого психоемоційного навантаження [7]. У межах сучасних моделей demands-resources підтверджується, що дефіцит ресурсів за високих професійних вимог системно підвищує ризик емоційного виснаження [21; 25]. Це теорія, яка пояснює як вимоги на роботі випливають на самопочуття та продуктивність працівника. Під вимогами можна вважати психологічні або соціальні аспекти роботи, що вимагають зусиль. Як правило, вони є причиною втрати енергії, що призводить до виснаження. Друга частина теорії акцентує увагу навпаки на ресурсах, які допомагають досягати цілей та стимулюють розвиток. Теорія наголошує, що чим вище вимоги при недостатніх ресурсах, тим більший ризик розвитку вигорання. І навпаки – наявні ресурси підвищують задоволення роботою, що в свою чергу підвищує залученість та продуктивність.

Суттєво видозмінюють характер стресу сучасні умови праці. Одним із ключових чинників таких змін є цифровізація, що супроводжується активним використанням інформаційно-комунікаційних технологій у робочих процесах. З одного боку, це підвищує ефективність діяльності, а з іншого — створює

додаткове психоемоційне навантаження. Проте цифровізація викликає сильне когнітивне навантаження. Постійна взаємодія з екранами виснажує, підвищує тривожність. Однією із проблем є наявність великої кількості «вкладок» між якими переключається працівник. Як відомо, людина свідомо може концентруватися тільки на одній задачі, яка вимагає концентрації. Але при наявності телефону або комп'ютеру, мозок вимушений постійно швидко переключатися між повідомленнями на пошту, в месенджерах, сайти, соціальні мережі тощо. Це швидко виснажує психіку та когнітивні функції та є стресогенним чинником, який швидко переростає в хронічний стрес.

Постійна доступність працівника через електронні засоби комунікації, необхідність оперативного реагування на повідомлення та виконання завдань у режимі реального часу призводять до формування цифрового стресу. Такий стан характеризується відчуттям постійної включеності у робочий процес навіть поза межами робочого часу, що унеможливлює повноцінне психологічне відновлення [50]. Дослідження дистанційної роботи також показують, що стирання меж між професійним і особистим життям прямо пов'язане зі зростанням психоемоційного виснаження [50].

Інформаційне перевантаження є проблемою, яка виникає внаслідок необхідності обробки значних обсягів інформації за обмежений час. Це знижує концентрацію уваги, підвищує рівень тривожності та сприяє накопиченню психоемоційного напруження. В умовах дистанційної роботи проблема цифрового стресу набуває особливої актуальності. В таких умовах працівник фактично перебуває у стані постійної готовності до виконання робочих завдань [26]. Також перебування вдома під час робочого дня ніби стирає кордони. Працівник не відчуває розділення між сферами «дім» та «робота». Тому виникає внутрішня потреба закривати задачі по обом. Це також призводить до

надмірного перевантаження, відчуття неповноцінності та недостатності та тривожності, що призводить до виснаження внутрішніх ресурсів.

Л. М. Карамушка в своїх роботах наголошує, що цифровізація праці супроводжується зростанням рівня психоемоційного напруження, зниженням суб'єктивного відчуття контролю над діяльністю та підвищенням ризику розвитку професійного стресу [11].

Додатковим чинником посилення стресу є трансформація організаційних підходів до управління працею. У сучасних організаціях спостерігається зростання вимог до ефективності, продуктивності та швидкості виконання завдань, що супроводжується впровадженням систем контролю результатів, зокрема регулярної оцінки діяльності та моніторингу показників ефективності. У таких умовах працівник постійно перебуває під тиском необхідності відповідати заданим стандартам. Також ще одним чинником стресу є нечіткість очікувань, коли вимоги до результату не завжди узгоджені з реальними можливостями виконання завдань. Поєднання високих вимог із низьким рівнем контролю над процесом діяльності є одним із ключових чинників розвитку професійного стресу [7]. У таких умовах працівник втрачає відчуття впливу на власну діяльність, що підсилює тривожність і сприяє формуванню емоційного виснаження.

Крім того, важливу роль відіграє фактор справедливості в організації. Нерівномірний розподіл навантаження, суб'єктивність оцінювання результатів та відсутність прозорої системи винагороди створюють додаткове психологічне напруження. У довгостроковій перспективі це призводить до зниження мотивації, зростання незадоволеності роботою та підвищення ризику розвитку емоційного вигорання [5].

Наступний чинник, який також впливає на формування стресу, це - соціально-економічна нестабільність та невизначеність. Вони створюють

постійний фон напруження у професійній діяльності [27; 40]. У таких умовах стрес стає хронічним і суттєво підвищує ризик розвитку емоційного вигорання. Це особливо актуально для сучасного професійного середовища, де працівник змушений адаптуватися не лише до локальних робочих вимог, а й до ширших суспільних змін.

Хронічний стрес виступає ключовим механізмом переходу від тимчасового психоемоційного напруження до стійкого стану емоційного вигорання. На відміну від короткочасних стресових реакцій, тривалий вплив стресогенних факторів призводить до поступового виснаження психологічних та фізіологічних ресурсів особистості [42]. У таких умовах знижується здатність до саморегуляції, погіршується емоційний стан, зростає дратівливість і знижується рівень мотивації. Варто зазначити ще момент звикання організму до стресу. Чим довше організм перебуває в стані мобілізації, тим більш ймовірно, що такий стан закріпиться як «нормальний». Це парадоксально, тому що в такому випадку людина потрапляє в замкнене коло: психіка потребує відновлення, бо виснажена, але через виснаження людина більш гостро реагує на зовнішні подразники, що провокує стрес.

Особливо небезпечним є поєднання високого рівня вимог із недостатнім рівнем ресурсів. Втрата енергії, часу, соціальної підтримки та можливостей для відновлення створює умови для формування стійкого психоемоційного виснаження [34]. У таких умовах навіть незначні додаткові навантаження можуть викликати різке погіршення стану працівника.

Дроздова А. Р. у своєму досліджені емоційного вигорання вказала, що хронічний стрес супроводжується поступовим зниженням професійної ефективності, формуванням негативного ставлення до діяльності та емоційним відстороненням [4]. Ці прояви безпосередньо співвідносяться з основними компонентами емоційного вигорання. Таким чином, хронічний

стрес є не лише передумовою, але й безпосереднім механізмом розвитку емоційного вигорання, оскільки саме він запускає процеси виснаження ресурсів та порушення адаптаційних можливостей особистості.

Стрес і емоційне вигорання мають взаємопов'язаний характер. Хронічний стрес сприяє розвитку вигорання, а стан вигорання знижує здатність особистості ефективно справлятися зі стресом. Це призводить до формування замкненого кола, що поглиблює психоемоційне виснаження та негативно впливає на професійну діяльність.

1.4. Копінг-стратегії як механізм подолання стресу

Сучасні умови професійної діяльності наповнені високим рівнем психоемоційного навантаження. Працівник стикається із нестабільністю, напруженням, тривалим впливом різних стресогенних факторів. В таких умовах ризик хронічного стресу, який переростає у емоційне вигорання, високий. Саме тому наразі механізми психологічної адаптації є такими важливими длялюдини [1; 21].

Саме поняття «копінг» означає сукупність емоційних, когнітивних та поведінкових зусиль людини, які спрямовуються на подолання впливу стресу, або на його зменшення [24]. Сучасні наукові підходи розглядають копінг як процес, який допомагає особистості оцінювати складну ситуацію та мобілізувати внутрішні та зовнішні ресурси для її подолання. Це допомагає розглянути копінг не тільки як реакцію. Бо насправді копінг є більш складною системою, яка відповідає за регуляцію психічного стану.

Р. Лазарус у своїй транзакційній теорії стресу вказує, що копінг формується на основі когнітивної оцінки ситуації, а також власних ресурсів

[15]. Він розглядає стрес не тільки як властивість конкретної ситуації, а як результат взаємодії людини із середовищем. Кожна людина має суб'єктивне сприйняття подій. Там, де одна людина не бачить проблеми, інша зіштовхнеться із складністю, яка буде викликати у неї стресову реакцію. Чим небезпечніше сприймається світ людиною, тим більше вона підтверджена ризикам розвитку емоційного вигорання. Це означає, що вирішальне значення має не об'єктивна складність ситуації, а те, як вона інтерпретується людиною.

Коли особистість зіштовхується із ситуацією, вона проходить декілька етапів від оцінки до реакції. На першому етапі людина здійсню первинну когнітивну оцінку події та визначає її значимість. Наприклад, ситуація може сприйматися як загрозлива, нейтральна або як виклик. Якщо ситуація загрозлива, активізуються захисні механізми. Відповідно до цього підвищується рівень тривожності та напруження. Якщо ситуація сприймається як виклик, тоді можливе мобілізаційне реагування. Воно стимулює активність та пошук рішень.

Під час другого етапу відбувається вторинна когнітивна оцінка. Вона передбачає аналіз особистих ресурсів та можливостей людини вплинути на ситуацію. Сюди можна віднести наявність соціальної підтримки, зовнішні умови тощо. Це важливий етап, так як кореляція вимог та ресурсів безпосередньо впливає на рівень стресу людину та вибір копінг-стратегії.

У випадку якщо особистість вважає свої ресурси достатніми для подолання складної ситуації, формується відчуття контролю над ситуацією. Це сприяє тому, що вона має можливість використовувати активні або проблемні-орієнтовані стратегії. Якщо ресурсів недостатньо, виникає відчуття безпорадності. Це може призводити до використання інших стратегій. Наприклад, уникаючі або емоційно-орієнтовані. В короткостроковій

перспективі вони можуть допомогти впоратися із ситуацією, але не завжди ефективні у довгостроковій перспективі.

Важливо наголосити, що когнітивна оцінка – це не одноразовий процес. Вона може змінюватися через появу нової інформації, досвіду або зміни умов. Копінг-поведінка також динамічна і може мінятися в залежності від подій. При цьому це забезпечує особистості можливість адаптуватися до складних умов, а також дозволяє справлятися зі стресом більш ефективно.

Всі наступні дослідження підтверджують, що копінг є центральним механізмом адаптації. Також він тісно пов'язаний із рівнем людської психологічної стійкості [3]. У розрізі професійної діяльності, чим більш працівник здатний до адекватної оцінки ситуації та обирає ефективні стратегії реагування, тим менший ризик розвитку стресу та емоційного вигорання. Сама копінг-поведінка складається із декількох компонентів, такі як когнітивний, емоційний та поведінковий. Когнітивний компонент відповідає за процеси аналізу ситуації, її інтерпретації та переосмислення. Емоційний компонент регулює внутрішній стан, знижує тривогу та напруження. Поведінковий проявляється у конкретних діях, які спрямовуються на зміну або адаптацію ситуації під себе [28].

Психологія виділяє різні типи копінг-стратегії, які відображають способи реагування людини на стрес. Найбільш поширена класифікація включає в себе такі стратегії, як проблемно-орієнтовна, емоційно-орієнтовна та уникаюча стратегії. Проблемно-орієнтовний копінг спрямовуються на безпосередню зміню ситуації або ж усунення проблеми, що викликає стрес. Він включає детальний аналіз проблеми, планування дій, постановку цілей, пошук альтернативних рішень та ефективне використання наявних ресурсів [15]. Людина, яка використовує цю копінг-стратегію, має активну позицію. Вона включена в процес вирішення складниї ситуацій та прагне впливати на неї.

Якщо брати професійну діяльність, це може проявлятися у тому, що працівник раціонально розподіляє робоче навантаження, оптимізує процеси та змінює підходи, щоб виконання завдання приносило якомога менше стресу. Також дослідження показують, що використання проблемно-орієнтованих стратегій пов'язане з вищим рівнем психологічної стійкості та нижчим рівнем емоційного виснаження [6; 28]. В цілому, проблемно-орієнтований копінг найбільш ефективний в ситуаціях, де є контроль. Тоді він дійсно може допомогти не лише знизити рівень стресу, а також усунути причину.

Емоційно-орієнтований копінг регулює внутрішній стан. Він знижає інтенсивність негативних переживань. За допомогою цього копінгу особистість може знизити рівень тривогу, стабілізувати емоційний стан, знайти емоційну підтримку, а також переосмислити ситуацію в цілому [24; 29]. У цьому випадку акцент переноситься з самої проблеми на переживання, які вона викликає. Цей тип копінгу є особливо важливим у ситуаціях, що не піддаються безпосередньому контролю або зміні. Завдяки таким стратегіям зменшується рівень психоемоційного напруження, що дозволяє зберегти психологічну рівновагу та запобігти розвитку хронічного стресу [22].

При використанні уникаючих стратегій, особистість відсторонюється від проблеми. Вона ігнорує її або свідомо переключає увагу на інші види діяльності. Характерні ознаки такого копінгу можуть проявлятися у відкладанні вирішення проблеми, уникненні відповідальності або психологічному дистанціюванні від ситуації [30]. У короткостроковій перспективі такі стратегії можуть виконувати захисну функцію. Вони дозволяють знизити рівень напруження. Проте при її постійному використанні, кількість невирішених проблем лише накопичується. І це призводить тільки до посилення стресу та поступового зниження ресурсів та можливостец до адаптації [22; 31]. Якщо розглядати уникаючі стратегії у професійній

діяльності, то їх постійне використання призводить до зниження продуктивності та формуванню негативного ставлення до діяльності в цілому [8]. Також варто наголосити, що ефективність копінг-стратегій визначається не лише їх типом, але й здатністю людини змінювати поведінку залежно від ситуації [29; 32]. Найбільш ефективним є поєднання різних стратегій, що дозволяє враховувати як особливості ситуації, так і внутрішній стан людини.

Якщо проаналізувати більш детально, можна виділити конкретні копінг-стратегії: конфронтація, дистанціювання, самоконтроль, пошук соціальної підтримки, прийняття відповідальності, уникнення, планування вирішення проблеми та позитивна переоцінка [29]. Кожна із цих стратегій виконує свою роль у процесі подолання стресу. Наприклад, конфронтація спрямовується для активної зміни ситуації, а також дозволяє знизити емоційне напруження.

Важливо наголосити і на адаптивності копінг-стратегій. Сучасні дослідження підкреслюють, що ефективність копінгу можна визначити за здатністю людини гнучко змінювати свої поведінку відповідно до ситуації [29]. Гнучкість допомагає використовувати різні стратегії в залежності від ситуації. Це, в свою чергу, підвищує ефективність адаптації та зменшує ризики виснаження та хронічного стресу.

Якщо працівник обирає адаптативність копінгу, він може усвідомлювати власні ресурси та здатний до їх ефективного використання. Це, в свою чергу, сприяє зниженню стресу та підтримує психологічну рівновагу. Це допомагає зберігати працездатність. У межах адаптивного копінгу важливу роль відіграють такі процеси, як саморегуляція, контроль емоцій та здатність до прийняття рішень.

При дезаптативному копінгу особистість використовує неефективні стратегії подолання ситуації. Це, відповідно, не допомагає вирішити проблему, а лише тимчасово знижує напруження. Основні характеристики такого копінгу

є уникнення, заперечення, пасивність та емоційне відсторонення. В результаті це призводить до накопичення стресу та зниження психологічної стійкості. Це підвищує ризик розвитку емоційного вигорання [22].

В рамках професійної діяльності, від вибору копінг-стратегії залежить ефетивність діяльності. Також правильна копінг-стратегія попереджує розвиток емоційного виснаження. Працівники, які використовують активні та конструктивні стратегії, демонструють вищий рівень адаптації, здатність до подолання труднощів та збереження продуктивності [6]. Водночас використання пасивних стратегій пов’язане зі зниженням ефективності діяльності та підвищенням рівня стресу [8].

В сучасному світі є свої виклики для формування правильної копінг-поведінки. До цього списку можна внести цифровізації, дистанційну роботу та її високий тем. Постійна доступність, інформаційне перевантаження та розмиття меж між роботою і особистим життям ускладнюють процес відновлення ресурсів [18]. Це призводить до зростання хронічного стресу та підвищує ризик емоційного вигорання [19].

Також копінг-стратегії тісно пов’язані із рівнем психологічних ресурсів людини. Наприклад, резильєнтність, емоційна стійкість та здатність до саморегуляції визначають ефективність подолання стресу [7]. Якщо людина володіє такими характеристиками, вона має більш високий шанс зберегти психічне здоров’я.

Підтримка соціуму є одним із найважливіших ресурсів копінгу. Її наявність дає відчуття безпеки для людини, що є важливо для формування стійкості [34]. Наприклад, в професійному середовищі це може проявлятись у підтримці з боку колег та керівництва.

У сучасних дослідженнях наголошують, що ефективний копінг безпосередньо пов’язаний із психічним здоров’ям та професійною

ефективністю працівників [11]. Якщо працівник використовує адекватні стратегії, це допомагає підтримувати довготривалу працездатність без ризику емоційного вигорання.

Копінг-стратегії розглядаються як важливий інструмент профілактики емоційного вигоорання в професійному середовищі. Формування навичок ефективного подолання стресу дозволяє зменшити ризик розвитку емоційного виснаження та підвищити якість життя працівників [26]. Тому важливо навчитися адекватним копінг-стратегіям для підтримки свого психологічного здоров'я. Зокрема у професійній сфері наявність едукації допоможе зберегти людський ресурс та підвищити ефективність та продуктивність, зберігаючи при цьому позитивний емоційний клімат.

Висновки до розділу 1

Теоретичний аналіз наукової літератури дає змогу сформувати загальне бачення емоційного вигорання не як єдиного синдрому, а як сукупність багатьох факторів. Встановлено, що його розвиток не є раптовим. Синдром розвивається поступово внаслідок впливу хронічного стресу по причинам недостатніх внутрішніх та зовнішніх ресурсів людини. Серед ключових чинників можна виділити організаційні умови праці, індивідуально-психологічні особливості працівника та характер його копінг-поведінки.

Показано, що перфекціонізм, висока тривожність і схильність до самопожертви суттєво підвищують уразливість особистості до виснаження, тоді як розвинена резилієнтність і адаптивні копінг-стратегії виступають захисними чинниками. Водночас сучасні умови праці — цифровізація,

інформаційне перевантаження та розмиття меж між роботою і особистим життям — формують нові стресогенні чинники, що ускладнюють процес відновлення.

Проведений теоретичний аналіз підштовхує до необхідності більш комплексно дослідити психологічні чинники вигорання з урахуванням як індивідуального, так і організаційного рівнів.

Розділ 2. Емпіричне дослідження психологічних чинників емоційного вигорання працівників

2.1. Організація та методи дослідження

Дослідження психологічних чинників емоційного вигорання проводилося у межах виробничої практики на базі компанії, діяльність якої пов’язана зі сферою обслуговування клієнтів (контакт-центр). Специфіка професійної діяльності працівників даної сфери передбачає постійну комунікацію з клієнтами, емоційне залучення, необхідність швидкого реагування на запити та роботу в умовах підвищеного навантаження. Всі ці фактори безпосередньо впливають як на сам факт розвитку емоційного вигорання, так і на його швидкість та інтенсивність.

У дослідженні взяли участь працівники контакт-центру, зокрема оператори та менеджери. Вибірка формувалася за принципом добровільної участі. Усі респонденти були проінформовані про мету дослідження, а також про конфіденційність отриманих результатів.

Загальна кількість учасників становила:

- 45 осіб — для дослідження рівня емоційного вигорання (за методикою Maslach Burnout Inventory) та організаційної напруженості;
- 17 осіб — для дослідження копінг-стратегій.

Дослідження проводилося в онлайн-форматі із використанням сервісу Google Forms, що дало змогу забезпечити зручність участі, а також зібрати дані в умовах реального робочого процесу без відриву працівників від виконання професійних обов’язків.

Для досягнення мети дослідження було використано комплекс психодіагностичних методик, які дозволяють оцінити рівень емоційного вигорання а також чинники, що впливають на його формування.

Зокрема, було застосовано такі методи:

1. **Методика Maslach Burnout Inventory (MBI)** — використана для визначення рівня емоційного вигорання за трьома основними компонентами: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень. Дана методика дозволяє оцінити структуру вигорання та виявити найбільш виражені його прояви.
2. **Методика «Індекс організаційної напруженості»** (Р. Л. Кан, Д. М. Вольф, у модифікації Л. М. Карамушки та К. В. Терещенко) — застосована з метою визначення рівня напруженості, що формується під впливом організаційних умов праці, управлінських особливостей та професійного навантаження.
3. **Опитувальник «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса** — використаний для дослідження індивідуальних способів подолання стресу та визначення переважних моделей реагування працівників у складних ситуаціях.

Комплексне застосування зазначених методик допоміг розглянути емоційне вигорання як результат поєднання різних факторів, а саме індивідуальні особливості працівника, його способи подолання стресу та організаційні умови в цілому.

Обробка отриманих результатів здійснювалася через підрахунок індивідуальних і середніх показників за кожною методикою, їх подальшої інтерпретації відповідно до нормативних значень, а також порівняння для виявлення взаємозв’язків між досліджуваними показниками.

2.2. Аналіз результатів дослідження емоційного вигорання (MBI)

У межах дослідження було проведено оцінку рівня емоційного вигорання працівників контакт-центру за методикою Maslach Burnout Inventory (MBI). У дослідженні взяли участь 45 респондентів, діяльність яких пов’язана зі сферою обслуговування клієнтів.

Методика MBI дозволила проаналізувати три основні компоненти емоційного вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень.

Діаграма: Середні значення за шкалами MBI

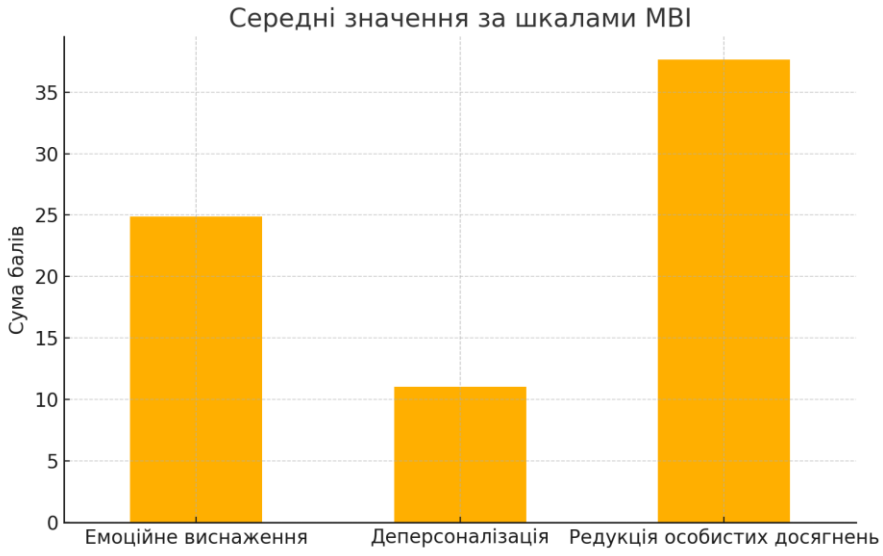


Рисунок 1. Середні значення за шкалами MBI

Результати розподілу респондентів за рівнями вигорання наведені в таблиці 2.1.

Таблиця 1. Кількість респондентів у кожній категорії за нормами MBI:

Рівень	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень
Високий	19	14	20
Середній	17	25	21
Низький	9	6	4

За результатами дослідження встановлено, що найбільша кількість респондентів **(19 осіб)** демонструє високий рівень емоційного виснаження. Середній рівень зафіксовано у 17 осіб, тоді як низький — лише у 9 респондентів.

Отримані дані свідчать про те, що значна частина працівників перебуває у стані підвищеного психоемоційного навантаження. Високий рівень емоційного виснаження може вказувати на тривалий вплив стресових факторів, перевантаження та недостатнє відновлення ресурсів.

Аналіз показників за шкалою деперсоналізації показав, що у більшості респондентів вона перебуває на середньому рівні (25 осіб). Високий рівень зафіксовано у 14 осіб, тоді як низький — лише у 6 респондентів. Це може свідчити про формування тенденцій до емоційного дистанціювання від клієнтів, що виступає як захисний механізм у відповідь на постійне емоційне навантаження, та часткового відсторонення у міжособистісній взаємодії. Однак без вираженої втрати емпатії чи цинічного ставлення до оточення. Такий рівень деперсоналізації можна розглядати як адаптаційну реакцію на тривале навантаження.

За шкалою редукції особистих досягнень найбільша кількість респондентів (21 особа) має середній рівень. Високий рівень виявлено у 20 осіб, тоді як низький — лише у 4 респондентів. Ці результати свідчать про

зниження суб’єктивної оцінки власної професійної ефективності у значної частини працівників. Високі показники за цією шкалою можуть вказувати на втрату впевненості у власних професійних можливостях та зниження мотивації до діяльності.

У підсумку, тестування показує, що у працівників контакт-центру, які проходили опитування є схильність до формування емоційного вигорання.

Найбільш критичним компонентом є емоційне виснаження, оскільки саме за цією шкалою зафіксовано найбільшу кількість високих значень (19 осіб). Це свідчить про значне психоемоційне перевантаження, що пов’язане зі специфікою професійної діяльності. Деперсоналізація має переважно середній рівень, що може свідчити про поступове формування емоційного дистанціювання як способу психологічного захисту. Редукція особистих досягнень також має високі показники, що вказує на зниження суб’єктивної ефективності та задоволеності професійною діяльністю.

2.3. Аналіз організаційної напруженості за методикою «Індекс організаційної напруженості»

Основне призначення методики полягає у виявленні рівня психоемоційної та організаційної напруженості працівників, що формується під впливом професійних вимог, особливостей організаційного середовища, міжособистісних взаємодій тощо. З результатами дослідження можна ознайомитися нижче.

Таблиця 2. Середні значення за шкалами

Шкала	Середній бал (0–4)
Симптоми психоемоційного напруження	3.35
Організаційні чинники напруженості	3.16
Недоліки організації управління	2.29
Невідповідність вимог і можливостей	2.51
Професійна невизначеність	2.01

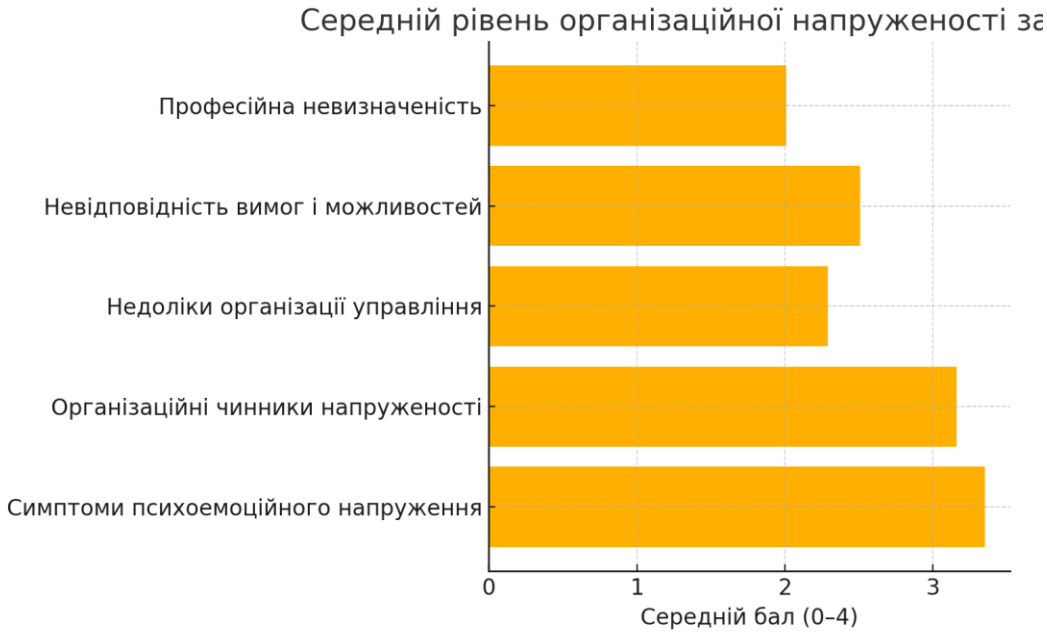


Рисунок 2. Середній рівень організаційної напруженості за шкалами

За результатами дослідження встановлено, що найбільша кількість респондентів (20 осіб) має середній рівень організаційної напруженості.

Водночас значна частина працівників (18 осіб) демонструє високий рівень напруженості, що свідчить про наявність вираженого психологічного навантаження, пов’язаного з умовами професійної діяльності.

Низький рівень організаційної напруженості зафіксовано лише у 7 респондентів, що вказує на обмежену кількість працівників, які перебувають у комфортних або стабільних умовах праці.

Результати дослідження за методикою індексу організаційної напруженості свідчать про підвищений рівень напруження у працівників за двома провідними шкалами — «Симптоми психоемоційного напруження» (3,35) та «Організаційні чинники напруженості» (3,16). Це вказує на виражене емоційне виснаження, відчуття втоми, а також на наявність труднощів, зумовлених умовами праці, перевантаженням і організаційною ригідністю.

Показники за шкалами «Невідповідність вимог і можливостей» (2,51) та «Недоліки організації управління» (2,29) перебувають на помірному рівні, що може свідчити про часткову невідповідність між професійними вимогами та можливостями їх реалізації, а також про окремі проблеми в управлінській комунікації. Найнижче значення зафіксовано за шкалою «Професійна невизначеність» (2,01), що вказує на відносну стабільність або достатній рівень усвідомлення працівниками свого професійного статусу.

2.4. Аналіз копінг-стратегій

У межах дослідження було проведено аналіз копінг-стратегій працівників контакт-центру за методикою Р. Лазаруса (Ways of Coping Questionnaire).

У дослідженні взяли участь 45 респондентів, діяльність яких пов’язана зі сферою обслуговування клієнтів. На основі зібраних відповідей були

розраховані середні значення для кожної копінг-стратегії по кожному респонденту, а також загальні показники по групі.

Таблиця 3. Середні значення копінг-стратегій у групі

Копінг-стратегія	**Середнє значення**
Конфронтація	1.84
Дистанціювання	1.53
Самоконтроль	1.76
Пошук соціальної підтримки	2.14
Прийняття відповідальності	1.81
Уникнення	1.77
Планування вирішення проблеми	1.83
Позитивна переоцінка	1.46



Рисунок 2. Середній рівень організаційної напруженості за шкалами

Згідно з отриманими результатами, серед респондентів найбільш вираженими копінг-стратегіями є «Пошук соціальної підтримки» (2,14), «Конфронтація» (1,84) та «Планування вирішення проблеми» (1,83). Це свідчить про прагнення активно долати стресові ситуації, використовуючи як зовнішню допомогу, так і прямі дії для вирішення проблем. Наявність конфронтаційної стратегії серед провідних свідчить про схильність до рішучих або емоційно насичених відповідей на стрес.

Менш поширеними виявилися стратегії «Прийняття відповідальності» (1,81), «Дистанціювання» (1,53) та «Позитивна переоцінка» (1,46), що може свідчити про нижчу схильність до емоційного відсторонення та переосмислення ситуацій як способу подолання стресу.

Загалом, домінують активні моделі реагування, що можуть бути як адаптивними (допомагають знижувати стрес через дію), так і потенційно виснажливими у випадку хронічного стресу — особливо у разі частого використання конфронтаційної стратегії без належної підтримки. Висока

частота звернень по соціальну підтримку також свідчить про важливість зовнішніх ресурсів у подоланні професійних труднощів.

2.5. Порівняльний аналіз результатів дослідження

Узагальнений аналіз результатів трьох методик надає комплексну картину, так як ми маємо не тільки фактичний показник емоційного вигорання працівників, але й причини його розвитку та способи, які використовуються для його подолання.

Високі показники емоційного виснаження за методикою MBI у поєднанні з високими балами за шкалою психоемоційного напруження індексу організаційної напруженості свідчать про стан хронічного емоційного перевантаження працівників. Додатково цей стан підсилюється впливом організаційних чинників. Він проявляється у підвищених показниках загальної організаційної напруженості та невідповідності професійних вимог і можливостей.

Водночас переважання активних копінг-стратегій, таких як пошук соціальної підтримки, конфронтація та планування, вказує на орієнтацію працівників на вирішення проблем. При цьому якщо працівник знаходиться в умовах тривалого стресу, ці стратегії починають виснажувати та тільки сприяють розвитку емоційного виснаження. Особливо тенденція до розвитку з’являється там де відсутній очікуваний результат або підтримка.

Отримані результати допомагають встановити, що основними факторами, які впливають на психологічне благополуччя працівників є дисбаланс між вимогами та ресурсами, а також невідповідні ситуації копінг-стратегії. Також

це допомагає сформувати розуміння про необхідність не тільки впроваджувати додаткові заходи, які будуть спрямовані на профілактику та едукацію спеціалістів, а й міняти підхід до організації праці та працювати над емоційною атмосферою команди.

Висновки до розділу 2

За результатами емпіричного дослідження встановлено, що працівники контакт-центру демонструють виражені ознаки емоційного вигорання. Найбільш критичним компонентом є емоційне виснаження — 19 із 45 респондентів мають його високий рівень, що свідчить про значне психоемоційне перевантаження. Показники деперсоналізації переважно середні, що можна розглядати як адаптаційну реакцію, однак без відповідної підтримки вона може поглибитись. Редукція особистих досягнень також має тривожну тенденцію — 20 осіб з високим рівнем, що вказує на зниження впевненості у власній професійній ефективності.

Аналіз організаційної напруженості підтвердив наявність вираженого психоемоційного тиску з боку умов праці.

Дослідження копінг-стратегій показало домінування конфронтаційного реагування та пошуку соціальної підтримки при недостатньому використанні позитивної переоцінки — що у тривалій перспективі може посилювати виснаження. Отримані результати підтверджують взаємозв'язок між організаційними умовами, копінг-поведінкою та рівнем вигорання і формують основу для розробки профілактичних заходів.

Розділ 3. Профілактика емоційного вигорання працівників

3.1. Психологічні засоби профілактики емоційного вигорання

Опираючись на результати досліджень, результати яких були викладені мною в попередньому розділу, можна зробити висновок про ризики та ознаки емоційного вигорання співробітників контакт-центру. Загалом такі результати є очікувані за рахунок самої сфери «людина – людина», в якій працюють спеціалісти. Така сфера є більш виснажлива через необхідність перебувати в постійному міжособистісному контакті. Також додатковим та важливим чинником є сам процес організаційного формування. Сюди входить внутрішня взаємодія в колективі та с керівництвом, наявність правильної мотивації та підтримки з боку керівництва. Також дослідження дали нам розуміння не тільки про організацію, а й про здатність особистості до саморегуляції шляхом копінг-стратегій. У зв’язку із показниками дослідження, є необхідність впровадити також додаткові заходи, мета яких буде профілактика емоційного вигорання та формування внутрішніх ресурсів.

Одним із ключових напрямів профілактики є розвиток навичок емоційної саморегуляції. Першою стіною захисту є фактор, наскільки особистість здатна контролювати власний емоційний стан та як реагує на стресогенні чинники. Тому розробка тренінгів, семінарів та інших інформаційних брошюр, які націлені на розвиток навичок саморегуляції, є важливим кроком для зменшення внутрішнього напруження працівників та самоусвідомлення.

Одним із ключових тематик таких матеріалів має бути формування адаптивних копінг-стратегій, так як результати та аналіз досліджень показали, що спеціалісти здебільшого використовують стратегії конфронтаційного реагування та недостатній рівень позитивної переоцінки.

Доцільним є розробка та проведення тренінгів зі стрес-менеджменту та розвитку емоційного інтелекту, а також навчання технік самоспостереження. Наприклад, практика тілесного сканування, ведення емоційного щоденника, практики дихання тощо.

При цьому робота над індивідуальним реагуванням є недостатнім. Організаційна профілактика емоційного вигорання передбачає також створення відповідних умов на робочому місці. До таких умов входить відчуття психологічної безпеки, підтримка відкритої комунікації, розвиток корпоративної культури тощо. Рекомендовано впровадити додаткові програми підтримки ментального здоров'я. Наприклад, наявність корпоративного психолога або оплачувані консультації допоможуть впоратись із емоційним напруженням та попередять інтенсивність розвитку емоційного вигорання. Також доцільно сформувати систему визнання і мотивації, яка буде підкреслювати важливість внеску працівників. Така система буде сприяти збереженню професійного ресурсу та продуктивності спеціалістів.

Також необхідно провести роботу на рівні менеджерського складу. Менеджер – це одна із ключових ланок, які безпосередньо впливають на благоустрій команди. Керівникам рекомендується бути уважним та чуйним до своїх співробітників, проводити регулярні бесіди та відслідковувати їх емоційний та фізичний стан. Також едукація працівників стосовно чинників емоційного вигорання допоможе їм вчасно відслідковувати стан працівників, корегувати навантаження при необхідності та слідкувати за достатньою наявністю у тих відпочинку.

3.2. Розробка та опис профілактичного заходу

У межах проходження виробничої практики мною було розроблено та проведено профілактичний захід, спрямований на підвищення рівня обізнаності працівників щодо психологічних чинників емоційного вигорання. Захід був орієнтований на формування навичок самоспостереження, раннього виявлення ознак хронічного стресу та втоми, а також на збереження і відновлення психоемоційного ресурсу в умовах підвищеного навантаження.

Метою профілактичного заходу було підвищення обізнаності працівників щодо психологічних чинників емоційного вигорання, формування навичок раннього розпізнавання проявів хронічної втоми, розвитку умінь самодопомоги та використання ефективних способів емоційного відновлення.

Для досягнення поставленої мети мною були визначені такі завдання:

- ознайомити учасників із поняттями стресу, хронічної втоми та емоційного вигорання;
- виявити основні психологічні та організаційні чинники, що сприяють формуванню професійного вигорання;
- навчити учасників розпізнавати прояви емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження відчуття особистих досягнень відповідно до трикомпонентної моделі емоційного вигорання К. Маслач та 12 стадій вигорання Г. Фройденбергера;
- надати учасникам практичні інструменти саморегуляції та сформувати уявлення про побудову власної системи психоемоційної гігієни.

Сам профілактичний захід має формат онлайн-курсу, який поєднує між собою наявність лекційної інформації, відео-лекцій, форми зворотного зв’язку та можливості доєднатися до живих груп за необхідністю.

Структура та зміст заходу

Перша частина курсу присвячена стресу та його формуванню. Розділ дає визначення стресу, його біологічну основу та чинники, які його викликають. Головна задача частини – пояснити, що стрес не варто сприймати тільки в негативному контексті, навчити розділяти еустрес та дистрес та вчасно допомагати собі відновлюватись після негативних подій. Також піднімається тема сучасного формування стресогенних инників через інформаційний шум та інше.

Друга частина пояснює перебіг від стресу до хронічної втоми. Під час цього блоку учасник ознайомлюється із чинниками, основними ознаками та чим сам хронічна втома є небезпечною. В рамках цього розділу співробітник може протестувати себе, надати зворотній зв'язок та отримати підтримку.

Третя частина розкриває основу емоційного вигорання. Основа блоку побудована на концепції трьох складових К. Маслач та 12 стадій вигорання Г.Фройденбергера. В рамках розділу працівник знайомиться із анатомією вигорання та його симптомами. Також проводиться діагностика професійного вигорання шляхом MBI.

Остання частина є профілактичною і надає інструменти для роботи із хронічним стресом та емоційним вигоранням. В розділі описані основи роботи дофаміну, серотоніну, окситоцину та ендорфіну. Також на даному етапі представлений огляд бази потреб людини, яка формує стійкість особистості, правила збереження психоемоційного відновлення, зокрема сну, харчування, физичної активності, діджитал-гігієни тощо. Також на цьому етапі сформований перелік ресурсних практик та список джерел, де можна отримати допомогу.

Очікувані результати

У результаті проведення профілактичного заходу учасники:

• ознайомилися з природою емоційного вигорання та його основними складовими;

• навчилися ідентифікувати ранні ознаки хронічної втоми та емоційного виснаження;

• отримали практичні інструменти для самодіагностики та емоційного відновлення;

• сформували індивідуальний ресурсний план профілактики емоційного вигорання.

Висновки до розділу 3

На основі результатів дослідження було розроблено та обґрунтовано комплекс профілактичних заходів, спрямованих на зниження ризику емоційного вигорання працівників контакт-центру. Визначено, що ефективна профілактика має охоплювати одночасно два рівні: в рамках індивідуального розвиток навичок саморегуляції, формування адаптивних копінг-стратегій та підвищення психологічної стійкості, а в рамках організаційного - створення психологічно безпечного середовища, впровадження програм підтримки ментального здоров'я та розвиток управлінської чуйності.

У межах виробничої практики мною було розроблено та проведено профілактичний захід у форматі онлайн-курсу, який охоплював теми стресу, хронічної втоми, моделі вигорання за Маслач та Фройденбергера, та інструменти психоемоційного відновлення. Захід отримав позитивний зворотний зв'язок від учасників і підтвердив запит на подібні ініціативи в

організації. Загалом результати розділу засвідчують, що профілактика вигорання є ефективною лише тоді, коли вона є системною і враховує як потреби окремого працівника, так і особливості організаційного середовища.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Проведене мною дослідження спрямоване на теоретичне вивчення синдрому емоційного вигорання, чинників його розвитку, зокрема тривалого стресу. Також в рамках роботи була досліджена тема формування комінг-стратегій та його підвидів, проведене дослідження та запропоновані практичні заходи для профілактики та корекції стану емоційного вигорання.

Відповідно до першого завдання здійснено теоретичний аналіз феномена емоційного вигорання у сучасній психологічній науці. Встановлено, що вигорання є поступовим багатокомпонентним процесом, який включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Показано, що його розвиток зумовлений взаємодією трьох груп чинників: індивідуально-психологічних (перфекціонізм, тривожність, схильність до самопожертви, низький рівень саморегуляції), організаційних (надмірне навантаження, дефіцит підтримки, невідповідність вимог та ресурсів) та соціально-психологічних (якість міжособистісної взаємодії, психологічний клімат у колективі). Особливу роль у динаміці вигорання відіграє стрес як ключовий механізм запуску синдрому, а також копінг-стратегії, що визначають характер реагування особистості на тривале психоемоційне перевантаження. З'ясовано, що адаптивні копінг-стратегії та розвинена резилієнтність виступають захисними ресурсами особистості, тоді як уникаючі та дисфункціональні стратегії посилюють ризик хронічного виснаження.

Відповідно до другого завдання досліджено психологічні чинники, що зумовлюють виникнення та поглиблення емоційного вигорання. Показано, що його розвиток визначається взаємодією трьох груп чинників: індивідуально-психологічних (перфекціонізм, тривожність, схильність до самопожертви,

низький рівень саморегуляції), організаційних (надмірне навантаження, дефіцит підтримки, невідповідність вимог і ресурсів) та соціально-психологічних (якість міжособистісної взаємодії, психологічний клімат у колективі). Особливу роль у динаміці вигорання відіграє хронічний стрес як ключовий механізм запуску синдрому.

Відповідно до третього завдання вивчено особливості копінг-стратегій працівників та їх зв'язок із рівнем вигорання й організаційної напруженості. Емпіричне дослідження, проведене на базі контакт-центру (м. Київ) за участю 45 працівників, виявило переважання активних, але потенційно виснажливих копінг-стратегій — конфронтації та пошуку соціальної підтримки — при недостатньому використанні позитивної переоцінки. У поєднанні з високим рівнем організаційної напруженості це формує стійкий дисбаланс між вимогами діяльності та ресурсами працівників, що є сприятливими умовами для розвитку синдрому вигорання.

Відповідно до четвертого завдання розроблені практичні рекомендації щодо профілактики та корекції емоційного вигорання на двох рівнях. На індивідуальному рівні пріоритетними є розвиток навичок саморегуляції, формування адаптивних копінг-стратегій та підвищення психологічної стійкості. На організаційному — створення психологічно безпечного середовища, впровадження програм підтримки ментального здоров'я, розвиток управлінської чуйності та системи визнання внеску працівників. У межах виробничої практики розроблено та проведено профілактичний захід у форматі онлайн-курсу з чотирьох блоків: природа стресу, хронічна втома, анатомія емоційного вигорання за моделями К. Маслач та Г. Фройденбергера, а також практичні інструменти психоемоційного відновлення. Захід отримав позитивний зворотний зв'язок від учасників і підтвердив запит на подібні системні ініціативи в організації.

Таким чином, мета дослідження мною досягнута, завдання виконані, гіпотезу про зв'язок між переважанням дисфункціональних копінг-стратегій, організаційною напруженістю та рівнем емоційного виснаження підтверджено результатами емпіричного аналізу. Отримані результати можна рекомендувати до використання, наприклад, психологам організація, HR-фахівцям та керівникам підрозділів. Дана інформація буде корисна для розробки програм психологічної підтримки персоналу та профілактики хронічної втоми та емоційного вигорання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балакірєва К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного вигорання». Київ, 2020. URL: https://www.slideshare.net/slideshow/ss-48391940/48391940
2. Бойко В. В. Енергетика емоцій та вигорання. Київ, 2019.
3. Державна служба статистики України. Умови праці, навантаження та рівень стресу працівників. Черкаси, 2022. URL: https://www.ck.ukrstat.gov.ua/source/arch/2022/prezent_zb_pch_2021.pdf?utm_source=chatgpt.com
4. Дроздова А. Р. Психологічні чинники прояву синдрому «емоційного вигорання» у представників різних типів професій і безробітних: автореф. дис. Харків, 2013. 20 с.
5. Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ : Педагогічна думка, 2016. 219 с.
6. Карамушка Л. М. Психологія професійного стресу та вигорання : навч. посіб. Київ : Інститут психології ім. Г. С. Костюка НАПН України, 2018. 180 с.
7. Карамушка Л. М. Психологія управління організаціями : навч. посіб. Київ : Міленіум, 2015. 296 с.
8. Кокун О. М. Професійна життєстійкість особистості: аналіз феномена. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка, 2013. 200 с.
9. Кокун О. М., Мельничук Т. Резилієнс-довідник. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2023. 150 с.

10. Максименко С. Д. Психологія особистості. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 296 с.
11. Методики дослідження психічного здоров'я та благополуччя персоналу організацій : практикум / за ред. Л. М. Карамушки. Київ : Інститут психології ім. Г. С. Костюка НАПН України, 2023. 76 с.
12. Методичні рекомендації щодо запровадження психосоціальної підтримки на робочому місці для роботодавців / ДСУ України. Київ, 2024. URL: https://me.gov.ua/Documents/Detail/9c7657d6-c0ec-4559-aa22-c7f91f3bf009?lang=uk-UA&isSpecial=True&title=MetodichniRekomendatsiiSchodoZaprovadzhenniaPsikhosotsialnoiPidtrimkiNaRobochomuMistsiDliaRobotodavtsiv
13. Панко Є. Г. Основи практичної психології : навчальний посібник. Київ : МАУП, 2020. 256 с.
14. Слюсаревський М. М. Соціально-психологічні чинники стресу в сучасному суспільстві. Київ : Інститут соціальної та політичної психології НАПН України, 2020. 180 с.
15. Теоретичні підходи до визначення копінг-стратегій поведінки особистості // Психологія. 2023. № 1.
16. Титаренко Т. М. Життєстійкість особистості в умовах кризи. Київ : Інститут соціальної та політичної психології НАПН України, 2022. 210 с.
17. Халанський В. Запал без вигорання. Харків : Vivat, 2023. 248 с.
18. Міністерство охорони здоров'я України. Професійне вигорання – явище, а не хвороба: Що насправді затвердили в МКХ-11. Київ, 2019. URL: https://moz.gov.ua/uk/profesijne-vigorannja---javische-a-ne-hvoroba-scho-naspravdi-zatverdili-v-mkh-11

19. Міністерство охорони здоров'я України. Психічне здоров'я на робочому місці: сучасні підходи. Київ, 2023. URL: https://moz.gov.ua/uk/psihichne-zdorovja-na-robochomu-misci-jak-stvoriti-zdorovi-j-komfortni-umovi-praci-j-uniknuti-vigorannja
20. American Psychological Association. Stress in America Report. Washington : APA, 2022. 40 p.
21. Bakker A. B., Demerouti E. Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward // Journal of Occupational Health Psychology. 2017. Vol. 22 (3). P. 273–285.
22. Carver C. S., Scheier M. F. On the Self-Regulation of Behavior. Cambridge : Cambridge University Press, 1998. 439 p.
23. Carver C. S., Scheier M. F., Weintraub J. K. Assessing coping strategies: A theoretically based approach // Journal of Personality and Social Psychology. 1989. Vol. 56 (2). P. 267–283.
24. Compas B. E. Coping with stress during childhood and adolescence // Psychological Bulletin. 2001.
25. Demerouti E., Bakker A. B., Nachreiner F., Schaufeli W. B. The job demands–resources model of burnout // Journal of Applied Psychology. 2001. Vol. 86 (3). P. 499–512.
26. Endler N. S., Parker J. D. Multidimensional assessment of coping // Journal of Personality and Social Psychology. 1990.
27. Eurofound. Burnout in the workplace: A review of data and policy responses. Luxembourg : Publications Office of the European Union, 2021. URL: https://www.eurofound.europa.eu
28. Eurofound. Working conditions and workers' health. Luxembourg : Publications Office of the European Union, 2022. 90 p.

29. European Agency for Safety and Health at Work. Burnout and work-related stress. Luxembourg, 2020. 80 p.
30. Folkman S., Moskowitz J. T. Coping: Pitfalls and promise // Annual Review of Psychology. 2004. Vol. 55. P. 745–774.
31. Freudenberger H. J. Staff burnout // Journal of Social Issues. 1974. Vol. 30 (1).
32. Halbesleben J. R. B. Sources of social support and burnout // Journal of Applied Psychology. 2006. Vol. 91 (5). P. 1134–1145.
33. Hill A. P., Curran T. Multidimensional perfectionism and burnout // Personality and Social Psychology Review. 2016. Vol. 20 (3). P. 269–288.
34. Hobfoll S. E. Conservation of resources // American Psychologist. 1989. Vol. 44 (3). P. 513–524.
35. Kato T. Frequently used coping scales: A meta-analysis // Stress and Health. 2015.
36. Lazarus R. S., Folkman S. Stress, appraisal, and coping. New York : Springer, 1984. 456 p.
37. Maslach C., Leiter M. P. The truth about burnout. San Francisco : Jossey-Bass, 2016.
38. Maslach C., Leiter M. P. Understanding burnout: New models // World Psychiatry. 2017. Vol. 15 (2). P. 103–111.
39. National Institute for Occupational Safety and Health. Stress at Work. USA, 2021. 35 p.
40. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). Workplace Stress and Well-Being. Paris : OECD Publishing, 2021. 120 p.
41. Panagioti M., Panagopoulou E., Bower P. Controlled interventions to reduce burnout // JAMA Internal Medicine. 2020.

42. Quick J. C., Henderson D. Occupational stress // Journal of Occupational Health Psychology. 2016. Vol. 21 (1). P. 1–14.
43. Schaufeli W. B. Burnout: A short socio-cultural history // Burnout, Fatigue, Exhaustion. Springer, 2017. P. 105–127.
44. Schaufeli W. B., Enzmann D. The Burnout Companion to Study and Practice. London : Taylor & Francis, 1998. 224 p.
45. Schaufeli W. B., Leiter M., Maslach C. Burnout: 35 years of research and practice // Career Development International. 2009. Vol. 14 (3). P. 204–220.
46. Schwarzer R., Knoll N. Functional roles of social support // International Journal of Psychology. 2007.
47. Selye H. Stress without distress. New York : McGraw-Hill, 1974. 171 p.
48. Skinner E. A. Coping and self-regulation // Handbook of Self-Regulation. 2016.
49. Skinner E. A., Edge K., Altman J., Sherwood H. Searching for the structure of coping // Psychological Bulletin. 2003. Vol. 129 (2). P. 216–269.
50. Wang B., Liu Y., Qian J., Parker S. Achieving effective remote working during COVID-19 // Applied Psychology. 2021. Vol. 70 (1). P. 16–59.
51. World Health Organization. Burn-out an occupational phenomenon: ICD-11. Geneva, 2019.
52. World Health Organization. Guidelines on mental health at work. Geneva, 2022.
53. World Health Organization. Mental health at work: policy brief. Geneva, 2022.

ДОДАТКИ

Додаток А.
Методика Maslach Burnout Inventory (MBI)

Оригінальна версія опитувальника містить 22 твердження, що згруповані у три шкали, кожна з яких вимірює окремий компонент синдрому емоційного вигорання:

Емоційне виснаження (Emotional Exhaustion — EE)

Оцінює рівень виснаженості, втому, втрату енергії, які виникають унаслідок тривалого емоційного навантаження.

Високі показники за цією шкалою свідчать про те, що людина переживає перевантаження і не має ресурсів для подальшої роботи.

Деперсоналізація (Depersonalization — DP)

Відображає ступінь цинічного, відстороненого чи навіть байдужого ставлення до людей, з якими відбувається професійна взаємодія.

Високі бали за цією шкалою часто сигналізують про втрату емпатії, формалізацію міжособистісних контактів і потенційний ризик конфліктів у робочому середовищі.

Редукція особистих досягнень (Personal Accomplishment — PA)

Демонструє суб’єктивне відчуття успішності у професійній сфері.

Низькі показники цієї шкали вказують на зниження мотивації, сумніви у власній компетентності та ефективності, що є типовими ознаками вигорання.

Принцип оцінювання

Учасникам пропонується оцінити частоту виникнення кожного з описаних станів за шкалою від 0 (ніколи) до 6 (щоденно).

Результати інтерпретуються на основі накопичених балів по кожній шкалі та порівнюються з нормативними значеннями.

Орієнтовні рівні інтерпретації шкал MBI:

Шкала	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження (EE)	≤ 16	17–26	≥ 27
Деперсоналізація (DP)	≤ 6	7–12	≥ 13
Особисті досягнення (PA)*	≥ 39	32–38	≤ 31

** Для шкали PA інтерпретація зворотна: нижчі бали = вищий рівень вигорання.*

Інструкція до опитувальника

Надати відповіді, як часто виникають почуття, перелічені в анкеті. Для цього на бланку для питань відмічаються з кожного пункту варіант відповіді: “ніколи”; “дуже рідко”; “деколи”; “часто”; “дуже часто”; “кожний день”.

Текст опитувальника

1. Я почуваю себе емоційно знищеним.
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.

4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них).
6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.
11. Я помічаю, що моя робота дратує мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.
14. Я думаю, що дуже багато працюю.
15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.
18. 18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.
20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.
21. На роботі спокійно справляюсь з емоційними проблемами.
22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов’язків.

Опрацювання даних

Опитувальник має три шкали:

- “емоційне виснаження” (9 тверджень)
- “деперсоналізація” (5 тверджень)
- “редукція особистих досягнень” (8 тверджень).

Оцінка:

“Ніколи” – 0 балів;

“Дуже рідко” – 1 бал;

“Інколи” – 3 бали;

“Часто” – 4 бали;

“Дуже часто” – 5 балів;

“Кожний день” – 6 балів.

Ключ до опитувальника

“Емоційне виснаження” – відповіді “так” на запитання 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів – 54).

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

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

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

Додаток Б.

«Індекс організаційної напруженості» Р. Л. Кана та Д. М. Вольфа

Структура методики

Опитувальник складається з 30 тверджень, які відображають різні аспекти організаційного життя та внутрішнього переживання працівника. Учаснику пропонується оцінити ступінь своєї згоди з кожним твердженням за 5-бальною шкалою (від 0 — "зовсім не згоден" до 4 — "цілком згоден").

Твердження згруповані за п’ятьма шкалами, які відповідають ключовим чинникам організаційної напруженості:

Симптоми психоемоційного напруження

Відображають наявність втоми, перевантаження, тривожності, зниження настрою, дратівливості. Це — суб'єктивні реакції працівника на хронічний стрес.

Організаційні чинники напруженості

Містять оцінку умов праці, матеріального забезпечення, графіка роботи, обов’язків тощо. Підкреслюють зовнішні джерела напруженості, закладені в організації праці.

Недоліки організації управління

Оцінюються як прояви управлінської неефективності, незрозумілих завдань, відсутності зворотного зв'язку тощо.

Невідповідність вимог і можливостей

Виявляє розрив між тим, що очікується від працівника, і тим, що він реально може реалізувати (час, ресурси, підтримка).

Професійна невизначеність

Пов’язана з нечіткістю ролей, нестабільністю, недостатньою участю в управлінні та плануванні.

Оцінювання результатів

Для кожної шкали розраховується середній бал (сума балів за відповідними питаннями / кількість питань у шкалі).

Інтерпретація рівнів:

0 – 1.5 — низький рівень напруженості

1.6 – 2.9 — середній рівень напруженості

3.0 – 4.0 — високий рівень напруженості

Ці показники дозволяють визначити, які саме чинники створюють найбільше психологічне навантаження в професійному середовищі.

Психометричні властивості

Методика має високу надійність (α-Кронбаха > 0.8 для більшості шкал) та пройшла апробацію в освітніх, медичних і державних установах.

Її перевагою є поєднання суб’єктивних переживань працівника і реальних організаційних умов, що дозволяє проводити практично орієнтований аналіз ризиків емоційного вигорання.

Значення у дослідженні

Індекс організаційної напруженості є важливим компонентом у вивченні психологічних факторів емоційного вигорання, оскільки дає змогу виявити зовнішні (організаційні) причини підвищеного рівня стресу. У поєднанні з методиками MBI та Лазаруса дозволяє побачити повний спектр чинників, що впливають на благополуччя працівників у сучасному робочому середовищі.

Інструкція до опитувальника

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

Текст опитувальника:

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

8. Ви констатуєте, що не можете отримати інформацію, необхідну для роботи.
9. Ви відчуваєте, що вас можуть не любити та не приймати люди, з якими працюєте.
10. Ви відчуваєте, що не здатні вплинути на рішення та дії вашого безпосереднього керівника щодо вас.
11. Ви не знаєте, що очікують від вас люди, з якими працюєте.
12. Ви маєте відчуття, що завеликий обсяг роботи, яку ви виконуєте, може впливати на її якість.
13. Ви відчуваєте, що на роботі маєте виконувати речі, що суперечать вашим переконанням.
14. Ви відчуваєте, що ваша робота заважає вашому сімейному життю.
15. Ви відчуваєте, що ваша робота пов’язана з постійним введенням необґрунтованих та непідготовлених реформ.
16. Ви відчуваєте, що ваша робота вимагає введення інноваційних змін (нових напрямків роботи, нових технологій, методів роботи тощо), однак у вашій організації не створюються необхідні для цього умови.
17. Ви відчуваєте, що ваша робота потребує поліпшення професійного здоров’я (створення умов для відпочинку, профілактики та подолання професійного стресу, синдрому професійного вигорання тощо).
18. Ви відчуваєте, що робота, яку ви виконуєте, потребує значно вищої заробітної плати.
19. Ви відчуваєте, що потребуєте поліпшення житлових умов.
20. Ви відчуваєте необхідність зміни порядку атестації працівників та присвоєння вищої категорії.

21. Ви відчуваєте, що у вашій організації існує невідповідність між вимогами щодо підвищення кваліфікації працівників та наявними умовами для її здійснення.
22. Ви відчуваєте протиріччя між вашою потребою в управлінні освітньою організацією та реальною вашою участю в цьому процесі.
23. Ви відчуваєте протест проти авторитаризму керівників вашої організації.
24. Ви відчуваєте, що умови вашої роботи (забезпечення канцтоварами, технікою, ресурсами тощо) не відповідають інноваційним вимогам.
25. Ви відчуваєте, що скорочення працівників у вашій організації не дає можливості успішно реалізувати освітні реформи та негативно позначається на ефективності роботи.
26. Ви вважаєте, що профспілковий комітет вашої організації не сприяє захисту ваших професійних інтересів і не створює достатньо умов для вашого соціального забезпечення.
27. Ви відчуваєте, що напруженість на роботі не дає вам розвиватися в інших сферах життя (здоров'я, дозвілля, хобі тощо).
28. Ви відчуваєте, що поєднання основної роботи з роботою за сумісництвом призводить до надмірної напруженості та негативно впливає на інші сфери вашого життя.
29. Ви вважаєте, що у вашій організації присутнє явище мобінгу (психологічного тиску або агресії з боку колег).
30. Ви відчуваєте, що у вашій організації недостатньо умов для професійної мобільності, оскільки працівники надто жорстко підпорядковані певним правилам і нормам.

Обробка та інтерпретація результатів

Оцінки від 1 до 5 балів приписуються відповідям від «ніколи» до «завжди». Для підрахунку середнього індексу організаційної напруженості сумуються бали за всіма пунктами, після чого цей показник ділиться на кількість пунктів. Так само підраховуються сумарні бали за шкалами організаційної напруженості, після чого вони діляться на кількість пунктів у кожній окремій шкалі, що дозволяє отримати середні показники за шкалами організаційної напруженості (нормативні дані за індексом та шкалами організаційної напруженості наведено вище в основному тексті статті).

Ключ до шкал

1.Напруженість щодо робочого навантаження та рівня інформованості персоналу–1; 2; 3; 4; 6; 8;12.2.Напруженість персоналу у взаємодії по «вертикалі» та по «горизонталі» –5; 7; 9; 10; 11; 13; 29.3.Напруженість щодо організаційно-психологічних умов роботи в організації –14; 15; 23; 24;26; 27; 28; 30.4.Напруженість щодо змін у порядку просування по службі та участі персоналу в управлінні організацією –16; 20; 21; 22; 25.5.Напруженість щодо соціально-економічних та побутових умов –17; 18; 19.

Додаток В.

Методика «Копінг-стратегії» (Ways of Coping Questionnaire, WCQ) Р. Лазапуса та С. Фолькман

Структура методики:

Опитувальник включає 50 тверджень, кожне з яких описує певну реакцію на стресову ситуацію. Респонденту пропонується оцінити, наскільки часто він використовує ту чи іншу стратегію, за шкалою від 0 («зовсім не використовую») до 3 («завжди використовую»).

Всі твердження згруповані у вісім копінг-стратегій:

Конфронтація — активне, часто емоційно заряджене реагування, іноді з агресивними елементами.

Дистанціювання — уникнення або відсторонення від проблемної ситуації.

Самоконтроль — зусилля контролювати свої емоції та поведінку.

Пошук соціальної підтримки — звернення по допомогу, пораду, емоційне підкріплення.

Прийняття відповідальності — визнання своєї ролі у виникненні проблеми та спроби самостійно її вирішити.

Втеча-уникнення — психологічне або поведінкове ухилення від проблеми, іноді з елементами самозвинувачення чи фантазування.

Планування вирішення проблеми — логічний аналіз ситуації, побудова конкретного плану дій.

Позитивна переоцінка — переосмислення проблеми з точки зору особистісного зростання, навчання або можливості для розвитку.

Інтерпретація результатів:

Після підрахунку балів за кожною шкалою виявляється, які стратегії найчастіше використовує респондент.

Конструктивними вважаються: планування, позитивна переоцінка, соціальна підтримка.

Умовно деструктивними — уникнення, конфронтація, втеча.

Превалювання тих чи інших стратегій може свідчити про зрілість особистості, її адаптивність або, навпаки, наявність психоемоційного перенапруження.

Інструкція до опитувальника

Поставити позначку напроти кожного пункту, обираючи одну з п’яти відповідей: ніколи, рідко, іноді, часто.

Текст опитувальника:

1. Зосереджувався на тому, що мені потрібно було робити далі — на наступному кроці.
2. Починав щось робити, знаючи, що це все одно не буде працювати: головне – робити хоч що-небудь.
3. Намагався схилити вищестоящих до того, щоб вони змінили свою думку.
4. Говорив з іншими, щоб більше дізнатися про ситуацію.
5. Критикував і картав себе.
6. Намагався не спалювати за собою мости, залишаючи все, як воно є.
7. Сподівався на диво.
8. Мирився з долею: буває, що мені не щастить.
9. Вів себе, як ніби нічого не сталося.

10.Намагався не показувати своїх почуттів.

11.Намагався побачити в ситуації і щось позитивне.

12.Спав більше звичайного.

13.Зганяв свою досаду на тих, хто спричинив на мене проблеми.

14.Шукав співчуття і розуміння у кого-небудь.

15.У мене виникла потреба виразити себе творчо.

16.Намагався забути все це.

17.Звертався за допомогою до фахівців.

18.Змінювався або ріс як особистість у позитивну сторону.

19.Вибачався або намагався все залагодити.

20.Складав план дій.

21.Намагався дати якийсь вихід своїм почуттям.

22.Розумів, що я сам викликав цю проблему.

23.Набирався досвіду в цій ситуації.

24.Говорив з ким-небудь, хто міг конкретно допомогти в цій ситуації.

25.Намагався поліпшити своє самопочуття їжею, випивкою, курінням або ліками.

26.Ризикував відчайдушно.

27.Намагався діяти не занадто поспішно — довіряючись першому пориву.

28.Знаходив нову віру в щось.

29.Знову відкривав для себе щось важливе.

30.Щось міняв так, що все улагоджувалось.

31.В цілому уникав спілкування з людьми.

32.Не допускав до себе, намагаючись про це особливо не замислюватися.

33.Питав поради у родича або друга, якого поважав.

34.Старався, щоб інші не знали, як погано йдуть справи.

35.Відмовлявся сприймати це дуже серйозно.

36.Говорив з кимось про те, що я відчуваю.

37.Стояв на своєму і боровся за те, що хотів.

38.Зганяв це на інших людях.

39.Користувався минулим досвідом — мені доводилося вже потрапляти в такі ситуації.

40.Знав, що треба робити, і подвоював свої зусилля, щоб усе налагодити.

41.Відмовлявся вірити, що це справді сталося.

42.Я давав собі обіцянку, що наступного разу все буде по-іншому.

43.Знаходив пару інших способів вирішення проблеми.

44.Старався, щоб мої емоції не надто заважали мені в інших справах.

45.Щось змінював у собі.

46.Хотів, щоб усе це швидше якось утворилося або скінчилося.

47.Уявляв собі, фантазував, як усе це могло б обернутися.

48.Молився.

49.Прокручував в голові, що мені сказати або зробити.

50.Думав про те, як би в даній ситуації діяв чоловік, яким я захоплююся, і намагався наслідувати йому.

Обробка та інтерпретація результатів

Респондент оцінює кожне з 50 тверджень за шкалою:

- 0 балів — ніколи не використовую;
- 1 бал — рідко використовую;
- 2 бали — інколи використовую;
- 3 бали — часто використовую.

1. Підрахунок балів за шкалами

Кожна з восьми копінг-стратегій має свій набір відповідних тверджень. Під час обробки результатів підраховується сума балів за кожною шкалою окремо. Для цього сумуються відповіді лише на ті пункти, які входять до відповідної субшкали (див. «Ключ» нижче).

2. Переведення у відсотковий показник

Для уніфікації результатів використовується наступна формула нормалізації:

X = (Сума балів за шкалою / Максимальна можлива сума балів для цієї шкали) × 100

Наприклад, якщо стратегія «Конфронтаційний копінг» включає 6 тверджень, то максимальна кількість балів = 6 × 3 = 18. Якщо респондент набрав 8 балів, то:

X = (8 / 18) × 100 = 44.4%

Це дозволяє порівнювати рівень вираженості кожної копінг-стратегії незалежно від кількості питань у шкалі.

3. Інтерпретація сумарних балів

Для спрощеного аналізу можна орієнтуватися на сумарні бали за кожною шкалою:

- 0–6 балів — низький рівень напруженості, вказує на адаптивний характер копінгу;

- 7–12 балів — середній рівень, адаптаційний потенціал перебуває у прикордонному стані;

- 13–18 балів (і вище, якщо шкала більша) — високий рівень напруженості, що може свідчити про виражену дезадаптацію.

4. Ключ до шкал

Оцінювання проводиться за наступними групами тверджень:

- Конфронтаційний копінг — пункти: 2, 3, 13, 21, 26, 37
- Дистанціювання — пункти: 8, 9, 11, 16, 32, 35
- Самоконтроль — пункти: 6, 10, 27, 34, 44, 49, 50
- Пошук соціальної підтримки — пункти: 4, 14, 17, 24, 33, 36
- Прийняття відповідальності — пункти: 5, 19, 22, 42
- Втеча-уникнення — пункти: 7, 12, 25, 31, 38, 41, 46, 47
- Планування вирішення проблеми — пункти: 1, 20, 30, 39, 40, 43
- Позитивна переоцінка — пункти: 15, 18, 23, 28, 29, 45, 48