

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Факультет психології

Кафедра психодіагностики та клінічної психології

**Зв'язок відповідальності та емоційного вигорання у диспетчерів  
повітряного руху**

*Кваліфікаційна робота*

Студента(ки) 4 курсу ОР Бакалавр  
(спеціальність 053 «Психологія»,  
освітня програма «Психологія»)

**Проценко Наталії Петрівни**

Науковий керівник:

доктор психол. наук, професор кафедри  
психодіагностики та клінічної психології

**Діденко Сергій Васильович**

**Роботу рекомендовано до захисту на ЕК №2**

**Протокол №\_\_\_\_\_ від\_\_\_\_\_ року**

**Завідувач кафедри психодіагностики та клінічної психології**

\_\_\_\_\_ **Бурлачук Л. Ф.**

**Київ – 2021**

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ СТАНУ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ВІДЧУТТЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ В ДИСПЕЧЕРІВ ПОВІТРЯНОГО РУХУ .....	6
1.1. Теоретичний аналіз вивчення проблеми емоційного вигорання.....	6
1.2. Відповідальність, як психологічний феномен .....	17
Висновки до першого розділу.....	23
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ВІДЧУТТЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ АВІА ДИСПЕТЧЕРІВ.....	26
2.1. Опис та обґрунтування методів дослідження.....	26
2.1.1. Організація дослідження .....	30
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження.....	31
Висновки до другого розділу.....	37
ВИСНОВКИ .....	40
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	49
ДОДАТКИ .....	57

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Кожне професійне середовище має свої фактори, що впливають на добробут співробітників та ефективне виконання службових обов'язків. Так робота диспетчера повітряного руху передбачає виконання складних операційних завдань, що потребують високого рівня знань, навиків та концентрації уваги, що передбачає виникнення стресових ситуацій які з часом можуть отримати форму хронічного стресу – чинника виникнення емоційного вигорання

Особливістю професії, що розглядається в цій роботі, є оперативний аспект, обмеженість часу, необхідність порушувати робочий протокол тощо. Зважаючи на це, варто відмітити необхідність бути відповідальним виконуючи обов'язки диспетчера повітряного руху, адже від якості виконання службових обов'язків залежать життя людей. Цей фактор є додатковим джерелом стресу – фактору формування емоційного вигорання.

Словник практикуючого психолога С.Ю. Головіна визначає відповідальність – як реалізований в різних формах контроль над діяльністю суб'єкта з позиції виконання ним прийнятих норм і правил. Розрізняють зовнішні форми контролю, що забезпечують покладання відповідальності за результати його діяльності (підзвітність, караність та ін.), і внутрішні форми саморегуляції діяльності (почуття відповідальності, почуття обов'язку) [25].

Існують різні визначення терміну «вигорання», проте в найбільш загальному сенсі воно розглядається як довгострокова стресова реакція або синдром, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Вигорання можна розглядати це явище в аспекті особистої деформації професіонала під впливом професійних стресів. Синдром емоційного вигорання включає три компонента: емоціональне виснаження, деперсоналізацію і редукцію персональних досягнень.

Причинами людського фактору можна пояснити 70–80% нещасних випадків у галузях з високим рівнем небезпеки [17]. Фізична втома та психічний стан належать до п'яти найважливіших людських факторів, що впливають на ефективність управління повітряним рухом [18].

Обставини постійного прийняття рішень та постійні вимогами на робочому місці, які перевищують ресурси авіадиспетчерів можуть призвести до низки негативних наслідків: погіршення здоров'я, симптоми емоційного вигорання та виникнення ризикованих ситуацій на роботі.

Актуальність вигорання визначається з його наслідків, які стосуються як працівників, так і компаній що надають робоче місце [59]: негативні економічні наслідки для компанії, погіршення рівня життя працівника та пряма загроза життю пасажирів та екіпажу літака. Тому обрана проблематика дослідження є вельми актуальною на даний момент

**Об'єкт:** відповідальність як особистий симптомокомплекс; емоційне вигорання як психічний стан.

**Предмет:** зв'язок відповідальності та емоційного вигорання диспетчерів повітряного руху

**Мета:** дослідити особливості зв'язку відповідальності та емоційного вигорання у диспетчерів повітряного руху.

**Гіпотеза:** відповідальність має зв'язок з емоційним вигорання в диспетчерів управління повітряним рухом;

**Завдання:** Досягнення мети дослідження передбачало розв'язання таких завдань:

1. Здійснити теоретичний аналіз проблематики відповідальності та емоційного вигорання в диспетчерів повітряного руху.
2. Розробити методологічну схему дослідження зв'язку відповідальності та емоційного вигорання в диспетчерів повітряного руху, підібрати психодіагностичний інструментарій.
3. Здійснити аналіз та психологічну інтерпретацію взаємозв'язку відповідальності та емоційного вигорання в диспетчерів повітряного руху.

**Методи дослідження:** для розв'язання поставлених завдань наукового дослідження використано комплекс теоретичних та емпіричних методів: з теоретичних це аналіз, систематизація і узагальнення психологічних даних з проблематики дослідження; емпіричними ж є психодіагностичні методики: опитувальник діагностики особистісного симптомокомплексу відповідальності (ОДЛСО) І. О. Кочарян, діагностика професійного «Вигорання» (к. Маслач, с. Джексон в адаптації Н. Е. Водоп'янової)

**Емпірична база дослідження:** дослідження проводилось на базі регіонального структурного підрозділу «Київцентраеро» Державного підприємства обслуговування повітряного руху. В дослідженні брали участь 73 осіб що посідають посаду диспетчера повітряного руху в віці від 24 до 67 років; 4 жінки, 69 чоловіків.

**Наукова новизна:** полягає у тому що, дослідження розширює і конкретизує знання в галузі взаємозв'язків відповідальності та емоційного вигорання в диспетчерів повітряного руху.

**Теоретичне та практичне значення одержаних результатів:** отримані в ході роботи дані можуть бути застосовані керівництвом підприємств що керують повітряним рухом задля покращення та модернізації умов праці.

**Структура роботи:** робота складається з вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи 67 сторінок, 8 таблиць, список літератури містить 76 джерел, 2 додатки

# **РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ СТАНУ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ У АВІАДИСПЕЧЕРІВ**

## **1.1. Теоретичний аналіз вивчення проблеми емоційного вигорання**

Існують різні визначення терміну «вигорання», проте в найбільш загальному сенсі воно розглядається як довгострокова стресова реакція або синдром, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності. У зв'язку з цим синдром психічного вигорання позначається низкою авторів як «професійне вигорання», що дозволяє розглядати це явище в аспекті особистої деформації професіонала під впливом професійних стресів.

Більшість авторів, розглядають вигорання як процес, який починається з напруги, що є результатом протиріччя між очікуваннями, ідеалами і бажаннями особистості та вимогами повсякденного життя. Цей процес проходить ряд стадій і носить характер тривалого стресу. Ці стреси можуть усвідомлюватися особистістю або довгий час залишатися несвідомими.

Генезис синдрому вигорання може носити індивідуальний характер і визначатися відмінностями в емоційно-мотиваційній сфері особистості та особливостями професійної діяльності. [20].

Існують абсолютно різні підходи визначення вигорання, які акцентують увагу або на його результативній стороні, або підкреслюють його процесуальний характер. В рамках першого підходу, вигорання розуміється як якийсь комплекс щодо незалежних один від іншого симптомів, які об'єднуються в більш великі блоки. У рамках процесуального підходу, вигорання це процес, що протікає в ході професійного розвитку людини і має стадіальний характер.

Незважаючи на суперечливість двох альтернативних підходів в визначенні психічного вигорання, можна знайти деякий об'єднуючий початок, що дозволило інтегрувати їх. Його сутність полягає в традиційному для вітчизняної психології принципі єдності результуючої і процесуальної сторони будь-якого психічного явища. З точки зору цього принципу вигорання можна розглядати як стан, який має якусь міру виразності, входять до його складу структурних компонентів, таким чином, результатом є зміна особистості. З іншого боку психічне вигорання як стан має процесуальний характер: воно розвивається в процесі професійного становлення особистості і має стадійний характер. Однак розгляд вигорання з даної позиції не вкладається в рамки традиційних аналітичних досліджень і вимагає застосування нового підходу [20].

Всесвітня організація хорони здоров'я визнала, що «емоційне вигорання» не є хворобою, а являє собою професійне явище що впливає на стан здоров'я людини. Емоційне вигорання включене в 11-й перегляд Міжнародної класифікації хвороб (ICD-11) як професійне явище, але не класифікується як хвороба [8].

В ICD-11 емоційне вигорання визначається як синдром, що з'являється під впливом хронічного стресу на роботі, з яким людина не може справитись та характеризується трьома показниками: відчуттям втрати енергії та виснаженням, психологічною відстороненістю від роботи, почуттям негативізму або цинізму до своєї роботи, а також зменшеною професійною ефективністю.

Поняття «емоційне вигорання» було введено в психологію американським психіатром Гербертом Фрейденбергом в 1974 році і розумілося, як наростаюче емоційне виснаження що може бути передумовою змін комунікативних можливостей особистості аж до розвитку глибоких когнітивних спотворень [76].

Одним з перших дослідників синдрому вигорання стала Христина Масlach, яка разом зі Сьюзен Джексон розробила багатофакторну теорію

вигоряння і опублікувала в 1981 році методичку для виміру цього синдрому [59].

Синдром емоційного вигорання включає три компоненти: емоціональне виснаження, деперсоналізацію і редукцію персональних досягнень. Центральне місце в цій тріаді посідає емоційне виснаження. Емоційне виснаження проявляється у відчутті спустошеності, емоційного перенапруження, виснаження власних ресурсів. Може виникати відчуття спотворення емоцій, емоційного отупіння. Деперсоналізація проявляється в цинічному, бездушному ставленні до членів сім'ї, друзям, співробітників, клієнтів, чи інших суб'єктів діяльності. Міжособистісне спілкування стає формальним і знеособленим. Людина як би намагається заощадити свої почуття, не співпереживати, не проявляти емпатію, а відноситься до співрозмовника як до об'єкта [60, 61 ].

Редукція персональних досягнень проявляється як знецінення своєї діяльності, почуттям безглуздості, незадоволеністю роботою, своїми професійними успіхами. Часто це призводить до зниження професійної самооцінки, байдужості до роботи. Інші симптоми вигорання включають в себе апатію, відчуження і байдужість в міжособистісних відносинах [60, 65].

Ефекти, що виникають під впливом стресу схожі з ефектами «вигорання». Але, незважаючи на схожість ефектів вигоряння, і професійних стресів, не слід ототожнювати їх. Синдром емоційного вигорання є не різновидом стресу, а наслідком впливу комплексу стресових факторів.

Дослідник К. Кондо особливе значення надає вирішенню стресових ситуацій. Він вважає найбільш уразливими тих, хто реагує на стреси агресивно, не стримано, піддаючись суперництва. Стресогенний фактор викликає у таких людей, як правило, почуття пригніченості, зневіри через нездійснення того, чого хотілося досягти. К. Кондо відносить до типу «згораючих» також і «трудоголіків»

Особливість процесу вигорання полягає в тому, що воно розвивається поступово, непомітно для людини. Симптоми можуть проявитися через

кілька років [75]. Аналіз розвитку вигоряння виявляє сильну залежність від роботи людини. Виходячи з цього можна виявити перший, критичний момент - перші симптоми вигоряння виникають з невідповідності між персональним внеском і отриманою чи очікуваною винагородою в професійній діяльності [36]. Незважаючи на те що більшість вчених сходяться на думці, що «вигорілі» співробітники характеризуються високим рівнем стомленості і негативним ставленням до своєї роботи, існують різні погляди на те, як синдром розвивається [69].

Розвиток вигоряння як синдрому проходить через наступні стадії [44]:

1. Реакція актуалізації стресу- постійна дратівливість і тривога, інсомнія, неуважність, головні болі і ускладненість в концентруванні уваги.
2. Економія енергії: соціальна відстороненість, цинічність в стосунках, образливість, апатія, відстрочування, зменшення сексуального потягу.
3. Виснаження: хронічна печаль, смуток, пригніченість, депресія, проблеми з шлунково-кишковим трактом, розумове і фізичне стомлення, головний біль, суїцидальна поведінка.

Ці стадії проходять зазвичай послідовно, але при цьому дуже важливо, що процес може бути зупинений на будь-якій стадії [44]. В зв'язку з тим, що формування вигоряння відбувається протягом тривалого проміжку часу, однією з першорядних завдань - є раннє виявлення симптомів для запобігання подальшого погіршення стану здоров'я.

До сьогодні в науковій літературі йде дискусія про співвідношення понять «стрес» і «емоційне вигоряння [8]. За визначенням В. Бойко, емоційне вигоряння - механізм психологічного захисту у вигляді повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи. Це набутий стереотип емоційної, частіше професійної поведінки, що є проявом професійної деформації особистості.

В. Бойко розглядає вигоряння як динамічний процес, що виникає поетапно відповідно до механізму розвитку стресу і проходить три фази: тривожної напруги, резистенції і виснаження [11, 8].

Якщо В. Бойко розглядає емоційне вигорання в межах трьох стадій стресу, то інші дослідники трактують його як наслідок професійного стресу в тих випадках, коли адаптаційні можливості людини щодо подолання стресової ситуації вичерпані. Цей підхід підтверджують дослідження, в яких встановлено зв'язок формування емоційного вигорання з високим рівнем психологічного стресу і низької стресостійкістю [45].

Теорія самодетермінації (англ. self-determination theory) надає одне з пояснень розвитку вигорання. Дана теорія розглядає поведінку на основі вільного вибору, внутрішніх і зовнішніх джерел мотивації, властивостей особистості. Мотивація визначається трьома основними і універсальними базовими психологічними потребами: потребою в автономії (або самодетермінації), потребою в компетентності і потребою у взаємодії з іншими людьми. Хронічна недосяжність цих основних потреб призводить до розвитку вигорання [54]. Задоволення потреб в повній мірі пояснює взаємозв'язок між робочими ресурсами і виснаженням [38].

Структурна модель лідерства з урахуванням теорії самодетермінації виявила, що зовнішні прагнення (мотивація до лідерства, до багатства та іміджу) корелюють з розвитком професійного вигорання, емоційним виснаженням і дегуманізацією (негативізм по відношенню до клієнтів, колег), в той час як внутрішні прагнення (до здоров'я) мають інші, зворотні зв'язки [62].

Однак згідно з «теорією емоційного дисонансу», вигорання пов'язане зі зменшенням емоційної регуляції, розривом, конфліктом між пережитими почуттями (пережитими емоціями) і вираженим емоцій [37]. Дослідження, що підтримують дану теорію, показують, що тяжкість вигорання пов'язана з труднощами в регулюванні негативного збудження і складністю опису, ідентифікації власних емоцій, тобто алекситимії, зниженням емоційної свідомості [43].

Беккер та співавтори розглядають вигорання як стрес, пов'язаний з роботою - синдром, який включає два основні виміри - виснаження і

дистанціювання – [33, 50] , згідно з яким виснаження визначається як наслідок сильного фізичного, афективного та когнітивного напружень, тобто як довгостроковий наслідок впливів конкретних вимог до роботи [54].

В даний час синдром емоційного вигорання відносять до феноменів особистісної деформації [11, 8].

В більшості випадків він розвивається у людей, які в силу своєї професійної діяльності багато спілкуються з іншими людьми в системі відношень «людина-людина» (комунікативні професії), причому від якості спілкування часто залежить ефективність їх діяльності [11, 8, 4]. Тому синдром вигорання часто розглядають як реакцію на стреси в міжособистісній комунікації [66,11, 34, 8, 27].

Найчастіше синдром емоційного вигорання розвивається в лікарів, вчителів, психіатрів, медичних сестер, соціальних працівників, практикуючих психологів, психотерапевтів, тощо [57,60]

Оцінка поширеності вигорання серед лікарів сильно варіюється в діапазоні від 0 до 80,5% і залежить від методів та якості оцінювання [25]. Вигорання виявлено у 40-50% лікарів [41] , лікарів-ординаторів [39] і студентів-медиків [45]. Перелік професій що потрапляють під можливий ризик прояву синдрому емоційного вигорання збільшується. Зараз це також менеджери, поліцейські, політики, працівники кримінально виконавчої служби, працівниками торгівлі, моряки, диспетчери управління повітряним рухом та інші [1, 30].

Час вигорання представників «допомагаючих» та управлінських професій зазвичай складає приблизно від півтора до чотирьох років виконання посадових обов'язків [30]. через 5-7 років виснаження емоційно-енергетичних ресурсів призводить до формування енергозберігаючих стратегій виконання професійної діяльності у медичних робітників [4].

Синдром вигорання в суспільстві в наш час не обмежується професійною сферою [37,49,50], він став проявлятися в різних сферах життя людини. Аналіз проблеми вигорання в різних країнах виявив еквівалентність професійного

вигорання та академічного вигоряння в різних етнічних групах (як приклад, студенти з німеччини та греції) [61]. Синдром емоційного вигоряння все частіше виявляється в учнів та студентів [27, 48, 63, 28].

Велике значення має виявлення особистісних якостей які можуть підвищувати ризик розвитку синдрому вигорання.

Серед особистісних факторів виникнення емоційного вигорання виділяють наступні: особистість типу А, відсутність почуття гумору як одного з варіантів копіngu (поведінкові і когнітивні зусилля, щоб впоратися зі стресом), пасивний і оборонний варіанти копіngu, низький рівень хоробрості, низький рівень самоповаги, виражена тривожність, відсутність емпатії, емоційна нестійкість [56]. Вигорання також тісно пов'язане з депресією. Люди зі сформованим вигоранням переживають симптоми депресії, про те це не тотожно депресії [36]. Вивчення моделі вигорання Маслач показало, що депресія є важливим чинником виснаження [41].

Особистісні риси зумовлюють ставлення до роботи як до дистресу, що викликає формування вигорання, або як позитивного стимулу для зростання і розвитку. Ризик розвитку вигоряння збільшують наступні особистісні риси: нейротизм, тривожність, низька самосвідомість та емоційна нестійкість [ 56, 41]. При вивченні впливу тих чи інших рис особистості на розвиток стресу найбільший інтерес представляє тривожність (особистісна і ситуативна). Люди, що володіють високою особистісною тривожністю, інтенсивніше проявляють почуття тривоги незалежно від ситуації. Для високотривожних людей потрібно відносно менший рівень стресу, щоб викликати виражену стресову реакцію. Люди з низькою особистісною тривожністю більш спокійні, незважаючи на ситуацію, і потрібно відносно високий рівень стресу, щоб викликати в них стресову реакцію [7].

Дослідження ілюструють, що люди з високим рівнем нейротизму схильні до емоційного виснаження, цинізму в стосунках і менш здатні до особистісних досягнень [34]. Нейротизм є одним з факторів, що збільшують

уразливість перед стресом. Також нейротизм визначає тенденцію переживати такі дистресорні емоції, як страх, і фрустрація

Дана індивідуальна характеристика відіграє важливу роль у розвитку виснаження [41]. Невротичні особистості більш уразливі для повсякденного стресу і легше емоційно виснажуються [33].

Арнольд Б. Баккер [33] в своєму дослідженні зв'язків вигоряння і 5-факторної моделі особистісних властивостей показав, що: 1) емоційне виснаження визначається нейротизмом; 2) деперсоналізація, песимізм позитивно пов'язані з емоційною нестабільністю (нейротизм) і негативно з екстраверсія та індивідуалізмом; 3) особисті досягнення позитивно корелюють з екстраверсія і негативно з нейротизмом .

Дослідження психологічних детермінант емоційного вигорання у студентів виявило залежність емоційного вигорання від особливостей мотиваційної, змістової та комунікативної сфери студентів, професійно значущих і утилітарних мотивів [27]. У осіб, які побоюються невдач, не сподіваються на успіх в діяльності, в цілому емоційне вигорання формується швидше, особливо фаза «резистентність». «Мотивація до уникнення невдач» безпосередньо корелює з розвитком «виснаження». «Комунікативний мотив» являється найбільш значущим в формуванні вигоряння, адже основним фактором якраз є проблеми в міжособистісних стосунках [27]. З'ясувалось, що чим менше студенти отримували задоволення від спілкування, тим швидше наступала фаза «напруги » і розвивалося емоційне вигорання в цілому. Також на розвиток фази «напруга» впливають відсутність або низька вираженість практичних і професійно значущих мотивів. У випадку коли студент розчаровується в майбутній професії або не має професійної мотивації під час вступу до університету, він «вигорає » набагато швидше, ніж студенти, які зацікавлені в освоєнні професії і планують надалі працювати в обраній галузі.

При порівнянні локусу контролю, тобто якості особистості приписувати успіхи або невдачі особистої діяльності зовнішнім обставинам

(екстернальність) або внутрішнім факторам, своїм власним здібностям (інтернальність), і рівня емоційного вигорання з'ясувалося, що саме екстернальність викликає емоційне вигорання, а не інтернальність [27, 28]. Низька інтернальність в області виробничих відносин, навчання, а також низька інтернальність у сфері міжособистісних відносин і невдач визначають розвиток вигорання. Здатність знаходити причини невдач назовні, перекладати відповідальність на оточуючих, як у навчанні, так і в міжособистісних відносинах, значно підсилює процес емоційного вигорання [27, 28]

Серед типів поведінки в конфліктних ситуаціях був виявлений зворотний зв'язок між емоційним вигоранням і стратегією співробітництва: чим менше виражена була ця стратегія, тим швидше розвивався процес вигорання. Невміння знайти альтернативу, яка б повністю задовольняла обидві сторони, призводить до вигорання. Це свідчить про те, що детермінантами емоційного вигорання є скоріше глибокі самовизначені, мотиваційні, особистісні змінні, ніж стратегії міжособистісної взаємодії або конфліктність [27]

Визначення зв'язку між емоційним вигоранням та агресивністю важливо з огляду на те, що агресивність як індивідуальна характеристика відноситься до джерел професійного стресу, при цьому ті особистості, котрі реагують на стрес агресивно, виявляються найбільш вразливими. Відомо, що агресія, аутоагресія або спрямована зовні, є одним з характерних способів реагування на емоційні стреси. Якщо на початку формування емоційного вигорання агресивність дозволяє зменшити негативний вплив емоційного стресу, то надалі стає одним з негативних факторів в міжособистісному спілкуванні [28].

Біомаркери синдрому емоційного вигорання

Нейрофізіологічні процеси що лежать в основі вигорання в основному мало відомі через нестачу спеціальних досліджень і ряду методологічних відмінностей між ними [47].

Використання методик пов'язаних з подіями викликаних попотенціалів в декількох експериментальних парадигмах (Go / NoGo і theDoors) показало, що при формуванні вигорання «страждають» процеси обробки інформації: аналіз стимулів, реакція на стимули і обробка зворотного зв'язку-компоненти N200 і P300, Pe і P200 [41]. При формуванні вигорання послаблюється реакція на емоційні стимули, що фіксується в зниженні амплітуди двох викликаних потенціалів - вертексного позитивного потенціалу (ВПП, VPP) та ранньої задньої негативності (Рзн, EPN). дані процеси є нейрофізіологічними проявом емоційного притуплення, виключення емоцій з аналізу інформації і можуть розглядатись як нейрофізіологічні маркери емоційного виснаження як однієї зі складових вигорання [41].

Розвиток вигорання призводить до біохімічних та морфологічних змін в головному мозку. Нейровізуалізаційні технології (функціональна магнітно-резонансна томографія) дозволили виявити області, зміни активності які супроводжують або викликають формування емоційне вигорання [42, 40].

«Тяжкість» вигорання супроводжується зменшенням активності в областях, пов'язаних з емпатією, ослабленням емоційної регуляції та труднощами розпізнавання емоційного стану. Також більш висока активність передньої острівної частки, нижньої лобової звивини і скроннево-тім'яного вузла пов'язана зі зменшенням вигорання. Слід зазначити, що скроннево-тім'яневий вузол залучений до емпатійної поведінки та розрізнення обличч [67].

Зміни функціональних зв'язків у середині лімбічної системи і, як наслідок, зниження здатності пригнічувати реакцію на емоційний стрес створюють біологічний субстрат для стану стресу. В людей зі сформованим емоційним вигоранням ослаблені функціональні зв'язки між мигдалиною і

передньою поясною корою, що корелює зі здатністю пригнічувати негативні емоції. Ослаблення зв'язку мигдалини з дорсолатеральною префронтальною корою і моторною корою, а також більш сильні функціональні зв'язки мигдалини з мозочком і островковою корою проявляються в зменшенні механізмів регуляції реактивного і проактивного контролю в осіб з вигоранням [40].

Крім руйнівного впливу на емоційну сферу вигорання послаблює когнітивну функцію мозку. Зменшення активності дорзолатеральної префронтальної кори і середньої лобової звивини, а також двостороннього передклиння півкуль головного мозку виявлено при розвитку деперсоналізації. Дані області залучені до процесів обробки стимулів, переорієнтації уваги, епізодичної пам'яті, зорового сприйняття просторових взаємозв'язків об'єктів та самосвідомості. Виразність емоційного виснаження корелює з активністю кори правої задньої частини поясної звивини і медіальної лобової звивини, які відповідають за усвідомлення, вилучення інформації з епізодичній пам'яті та переорієнтацію уваги [52].

Значне зменшення обсягу сірої речовини передній поясної звивини і дорсолатеральної префронтальної кори відзначається при тривалому впливу стресу [32]. Виявлено функціональне роз'єднання мигдалини і медіальної префронтальної кори, включаючи передню поясну звивину у суб'єктів з хронічним стресом, пов'язаним з роботою [70]. З рівнем стресу зворотно корелює обсяг двох структур смугастого тіла, хвостатого ядра і скаралуши [32]. Останнє має особливе значення, так як дофамін який виробляється в смугастому тілі служить важливою частиною «системи винагороди» головного мозку (brain reward system, BRS) [31]. Хронічний стрес також призводить до зниження потенціалу зв'язування серотонінових рецепторів 5-HT<sub>1A</sub>, які беруть участь в регуляції функціонування осі гіпоталамус-гіпофіз-наднирник в лімбічній системі, в передній поясній звивині, острівній корі і в гіпокампі [32, 71, 72,]

Йованович та співавтори [7] вказують на те, що коли спостерігаються значні структурні та функціональні зміни головного мозку це є свідченням того, що присутні порушення низхідної регуляції стресу при хронічному стресі. Для пацієнтів з емоційним вигоранням характерні або низька серотоніноргетична функція, або низька дофаміноргетична функція, що проявляється в одному з симптомів вигорання - байдужості, холодносердечності чи дистанціюванню [68].

## **1.2 Відповідальність, як психологічний феномен**

Питання відповідальності за час існування психології як науки підіймалося не одноразово різними школами та напрямками. Сам термін «відповідальність» здобув чимало визначень та значень не тільки як психологічний феномен, але й в галузі права, етики та філософії.

Тлумачний словник С.И. Ожогова інтерпретує відповідальність, як необхідність, вимушеність відповідати за свої дії, вчинки, нести відповідальність за них. Відповідальна людина – це людина з високорозвиненим відчуттям обов'язку, що ревнісно ставиться до своїх обов'язків » [19]. Тут відповідальність визначається через поняття «необхідність, обов'язок», «почуття обов'язку».

Великий сучасний тлумачний словник російської мови описує відповідальність як «покладене на кого-небудь або взяте ким-небудь зобов'язання звітувати в будь-яких своїх діях і прийняти на себе провину за можливі їх наслідки; обов'язок відповідати за свої вчинки » [26]. Тут відповідальність також визначається через два поняття -«зобов'язання» і «вина».

В інших джерелах, наприклад, в «Філософському словнику» пишеться, що «Відповідальність – категорія етики і права, що відображає особливе соціальне і морально-правове відношення особистості до суспільства (людству в цілому), яке характеризується виконанням свого морального обов'язку та правових норм» [29]. Тут відповідальність визначається через

поняття обов'язку, а також виконання правових норм. Таким чином, термін «відповідальність» має безліч значень в загальнолітературній мові. Подібне різноманіття спостерігається зараз й в психології загалом.

Енциклопедичний словник з психології та педагогіки представляє декілька визначень відповідальності: «самоконтроль з позиції прийнятих в суспільстві норм та правил»; «особистісна якість, що впливає на конфліктогенність особистості»; «риса характеру» [10].

Словник практикуючого психолога С.Ю. Головіна визначає відповідальність – як реалізований в різних формах контроль над діяльністю суб'єкта з позиції виконання ним прийнятих норм і правил. Розрізняють зовнішні форми контролю, що забезпечують покладання відповідальності за результати його діяльності (підзвітність, караність та ін.), і внутрішні форми саморегуляції діяльності (почуття відповідальності, почуття обов'язку) » [25].

Акмеологічний словник описує відповідальність «як оду з найважливіших форм активності особистості що гармонічно (суперечливо) пов'язана з ініціативою чи переважанням над нею» [14].

В психології в цілому переважають два основних підхода що до вивчення відповідальності. Це вивчення окремих аспектів відповідальності, та вивчення цього поняття як системної якості особистості (Р.А.М. Фалах, В.П. Прядеїн). В роботах окремих сторін відповідальності В.П. Прядеїн виділяє наступні проблеми [22]:

- маоральна категорія (Х. Хекхаузен, А. Бандура, Р. Уолтерс, Е. Еріксон, В. Знаков, Л. Кольберг, А. Блазі, Х. Айзенк, Ж. Піаже, К. Хелкама, та інші);

- співвідношення свободи та відповідальності (Ж.-П. Сартр, К. Роджерс, К. Абульханова-Славська, М. Бахтін, С. Одуєв, Р. Косолапов, В. Марков, Г. Тульчинський, А. Брушлінський, А. Плахотний, Е. Рудковський, та інші);

- відповідальність з позицій каузальної атребуції (Ф. Хайдер, В. Агеев, К. Муздибаєв, Г. Андреева, В. Трусков, та інші);

- співвідношення соціальної та особистої відповідальності (А. Адлер, Н. Андрєєва, Л. Берковиц і К. Луттерман, І. Кон, В. Розанова, К. Муздібєєва, Р. Мей, та інші);

- становлення та виховання відповідальності (Л. Божович, Л. Дементій, З. Борисова, К. Кліма, В. Горбачова, Л. Славіна та інші).

Так, Жан Піаже розробляв теорію моральної відповідальності на основі оцінки дітьми різного віку прочитаних їм оповідань (ситуації ненавмисного вчинку, злочинства, брехні). З точки зору дотримання учасниками цих оповідань громадських норм Піаже виділив дві стадії розвитку моральної відповідальності. Для дітей молодшого віку характерна стадія «об'єктивної відповідальності», коли вчинки оцінюються по їх наслідків, але не по намірам і мотивах людини. Після семи років починає формуватися так звана «суб'єктивна відповідальність», коли вчинки оцінюються на основі мотивів і намірів, поза залежності від зовнішніх обставин [21].

Розвиток цих ідей знайшов відображення в роботах Л. Колберга. У своєму лонгитюдному дослідженні автор пропонував випробуванню в різному віці і соціальному статусі вирішити деякі морально-етичні дилеми. В результаті дослідження Колберг робить висновок про те, що в міру дорослішання моральна система особистості стає все більш узгодженою, автор виділяє п'ять стадій морального розвитку особистості:

1. Об'єктивна стадія має на увазі оцінку відповідальності на підставі результату дій суб'єкта.

2. Суб'єктивна стадія має на увазі оцінку не тільки результату, але і мотивів суб'єкта.

3. Стадія інструментального обміну. При оцінці до уваги беруться мотиви особистості як члена малої групи.

4. «Мораль соціальної системи совісті». На цій стадії розвитку відповідальність передбачається як соціальний обов'язок.

5. Стадія моральної зрілості. Відповідальність ґрунтується на принципах етики і моралі прийнятних в суспільстві [3].

Наступна типологія, що описує фази формування відповідальності, на вищому щаблі розташувала моральний принцип відповідальності, була запропонована К. Хелкманом. На його думку, перша фаза становлення відповідальності полягає у визнанні людиною автономності і сприйняття себе відповідальним за події у власній житті. Друга стадія полягає в розумінні соціальних обов'язків і готовності дотримуватися їх. Завершується коли людина осягає принципи моралі (3-тя стадія) [20].

Про зв'язок свободи і відповідальності говорив також Ж.-П. Сартр: «Істотний наслідок наших попередніх зауважень полягає в тому, що людина, будучи засудженою на свободу, несе весь вантаж світу на своїх плечах; він відповідальний за світ і за самого себе в якості способу буття » [24].

К.А. Абульханова-Славська характеризує відповідальність як «самостійне, добровільне здійснення необхідності в межах і формах, визначених суб'єктом» [1]. «Розвинена відповідальність, - пише вона, пов'язана з усвідомленням своєї незалежності, самостійності, іноді навіть своєї самотності. Саме тому така людина в дозволі протиріч і проблем життя спирається не на інших людей чи обставини, а на себе, на свої цінності, переважно духовні. Певна свобода від обставин, абстракція від умов супроводжується акцентуванням піднесеного в свідомості, створенням духовних опор » [1].

М. Бахтін пов'язував відповідальність з вчинком, як з «актом нашої діяльності, єдиним і об'єднаним, особистісним і вільним» [5].

Перші «нариси» теорії відповідальності з позиції каузальної атрибуції починаються з Ф. Хайдера і були продовжені іншими дослідниками. Типологія Ф. Хайдера заснована на концепції приписування відповідальності за дії собі або оточенню.

Ф. Хайдер виділяє п'ять рівнів атрибуції відповідальності:

1) «асоціація» - людина відповідає за кожен результат, який якийсь пов'язаний з ним,

2) «причинність» - людина відповідальна навіть тоді, коли не міг передбачити результат,

3) «передбачуваних» - відповідальність за будь-який передбачуваний наслідок дій,

4) «навмисність» - відповідальність тільки за те, що людина має намір зробити,

5) «виправданість» - відповідальність за дії людини розділяються з оточуючими [15].

В.С. Агеев вивчав проблеми атрибуції відповідальності в міжгруповому контексті. У двох експериментах зі студентами Московського інституту ним був виявлений ефект «інгрупового фаворитизму» в процесах групових атрибуцій відповідальності - тенденція пояснювати успіх групи в групових змаганнях внутрішньогруповими чинниками, а групову невдачу - факторами, які не належать до цієї групи [2].

Відповідальність як психологічна властивість особистості К. Муздибаєвим розуміється як соціальна відповідальність. на його думку, відповідальність - «це, перш за все якість, що характеризує соціальну типовість особистості. Тому ми будемо говорити про соціальну відповідальності, маючи на увазі схильність особистості дотримуватися в поведінці загальноприйнятих у даному суспільстві соціальних норм, виконувати рольові обов'язки і її готовність дати звіт за свої дії. Відчуженість від соціальних норм і невміння знайти сенс життя послаблюють соціальну відповідальність» [17].

К. Муздибаєв виділяє наступні вектора розвитку відповідальності:

1) від колективної до індивідуальної (вектор індивідуалізації по Ж. Пиаже). З розвитком соціуму за вчинок окремої людини відповідає не група, до якої належить людина яка вчинила вчинок, а вона сам;

2) від зовнішньої до внутрішньої, усвідомленої особистісної відповідальності (вектор спіритуалізації відповідальності за Ж. Пиаже), перехід від зовнішнього до внутрішнього контролю поведінки;

3) від ретроспективного плану до перспективного - відповідальність не тільки за минуле, а й за майбутнє; особистість не тільки передбачає результати своїх дій, але і прагне активно їх досягати;

4) відповідальність і «термін давності» - можливість впливу колишніх відносин між людьми на їх цьогочасні взаємини, коли вони вже інші [17].

В рамках концепції просоціальної поведінки, згідно з якою люди повинні допомагати тим, хто є залежним від їх допомоги, визначив соціальну відповідальність Л. Берковіц [6]. В процесі досліджень Л. Берковіц зробив висновок, що людина відчуває відповідальність за іншого лише в разі, якщо доля, успіх останнього прямо залежить від його допомоги. Саме це становить норму соціальної відповідальності.

В. Розанова підкреслювала, що відповідальність вважається найважливішою властивістю особистості. Якщо мова йде про прийняття соціальних норм поведінки, то зазвичай говориться про соціальну відповідальність особистості. Особливість її полягає в тому, що її об'єктами є соціальні норми і рольові функції. Суб'єктом контролю може виступати як сама людина, так і її соціальне оточення [23].

В. Сахарова стверджувала, що дотримання норм не завжди має зв'язок з відповідальністю. Навпаки, в деяких випадках зручно послатися на регламентовані норми і правила, щоб пояснити свою поведінку і уникнути відповідальності. Звідси розуміємо, що відповідальність - це, перш за все персональна відповідальність, внутрішня готовність відповісти. Аналіз поглядів на проблему індивідуальної, колективної і соціальної відповідальності з позицій різних наукових напрямків дозволяє зробити висновок про те, що становлення відповідальності - питання індивідуальної, персональної відповідальності, внутрішньої готовності до відповідальності кожного конкретного людини.

Л.І. Дементій особливо підкреслює роль відповідальності при вихованні дитини. Згідно з її точки зору, відповідальність батьків повинна виявлятися не тільки в процесі самого виховання, а й при його зачаття і

народження. «Безвідповідальне ставлення до майбутньої або народженої дитини, - пише автор, - однозначно негативно позначається на його розвитку» [13].

### **Висновки до розділу I**

Як підсумок проведеного аналізу літератури з вивчення проблематики відповідальності та емоційного вигорання в диспетчерів повітряного руху можемо підсумувати, що дана тематика не розглядається в вітчизняній науковій літературі в той час як іноземні дослідження даної проблеми є поодинокими. Разом з тим, окремі роботи присвячені вивченню відповідальності та емоційного вигорання є розгорнутими, повними та в достатній кількості

Загалом спостерігається два основні підходи до вивчення відповідальності. Це дослідження окремих аспектів відповідальності і дослідження цього поняття як системної якості особистості (Р.А.М. Фалах, В.П. Прядеїн, І.О. Кочарян).

Питання відповідальності за час існування психології як науки підіймалося не одноразово різними школами та напрямками. Сам термін «відповідальність» здобув чимало визначень та значень не тільки як психологічний феномен, але й в галузі права, етики та філософії.

Словник практикуючого психолога С.Ю. Головіна визначає відповідальність – як реалізований в різних формах контроль над діяльністю суб'єкта з позиції виконання ним прийнятих норм і правил. Розрізняють зовнішні форми контролю, що забезпечують покладання відповідальності за результати його діяльності (підзвітність, караність та ін.), і внутрішні форми саморегуляції діяльності (почуття відповідальності, почуття обов'язку) » .

Відповідальність також може бути представлено як особистісний симптомокомплекс. Це ілюструють роботи І. О. Кочаряна. Ідея шаруватості психіки дозволила розробнику говорити про те, що будь-які властивості характеру особистості можуть бути представлені як симптомокомплекс,

мають різні функціональні характеристики, які визначаються індивідуально-специфічним поєднанням рис в системі цілісної особистості.

В ICD-11 емоційне вигорання визначається як синдром, що з'являється під впливом хронічного стресу на роботі, з яким людина не може справитись та характеризується трьома показниками: відчуттям втрати енергії та виснаженням, психологічною відстороненістю від роботи, почуттям негативізму або цинізму до своєї роботи, а також зменшеною професійною ефективністю. В більшості випадків він розвивається у людей, які в силу своєї професійної діяльності багато спілкуються з іншими людьми в системі відношень «людина-людина» (комунікативні професії), причому від якості спілкування часто залежить ефективність їх діяльності. Синдром вигорання в суспільстві в наш час не обмежується професійною сферою

Велике значення має виявлення особистісних якостей які можуть підвищувати ризик розвитку синдрому вигорання. При вивченні впливу тих чи інших рис особистості на розвиток стресу найбільший інтерес представляє тривожність (особистісна і ситуативна). Люди, що володіють високою особистісною тривожністю, інтенсивніше проявляють почуття тривоги незалежно від ситуації.

Особливість процесу вигорання полягає в тому, що воно розвивається поступово, непомітно для людини. Симптоми можуть проявитися через кілька років [73]. Аналіз розвитку вигорання виявляє сильну залежність від роботи людини. Виходячи з цього можна виявити перший, критичний момент - перші симптоми вигорання виникають з невідповідності між персональним внеском і отриманою чи очікуваною винагородою в професійній діяльності

За визначенням В. Бойко, емоційне вигорання - механізм психологічного захисту у вигляді повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи. Це набутий стереотип емоційної, частіше професійної поведінки, що є проявом професійної деформації особистості. В. Бойко розглядає вигорання як динамічний

процес, що виникає поетапно відповідно до механізму розвитку стресу і проходить три фази: тривожної напруги, резистенції і виснаження.

Вигорання визначається з його наслідків, які стосуються як працівників, так і компаній що надають робоче місце: негативні економічні наслідки для компанії, погіршення рівня життя працівника та пряма загроза життю пасажирів та екіпажу літака.

Причинами людського фактору можна пояснити 70–80% нещасних випадків у галузях з високим рівнем небезпеки. Фізична втома та психічний стан належать до п'яти найважливіших людських факторів, що впливають на ефективність управління повітряним рухом.

Особливості професійних обов'язків диспетчерів, такі як обмеженість часу, необхідність порушувати робочий протокол тощо, потребують певного рівня відповідальності. Цей фактор є додатковим джерелом стресу, фактором розвитку емоційного вигорання.

## РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ДИСПЕЧЕРІВ ПОВІТРЯНОГО РУХУ

### 2.1 Опис та обґрунтування методів дослідження

Для перевірки гіпотези про зв'язок відповідальності та вигорання були обрані такі методики, як «Синдром вигорання» К. Маслач та С. Джексона в адаптації Н. Водоп'янової та опитувальник діагностики особистого симптомокомплексу відповідальності (ОДЛСО) та оцінка його психометричних характеристик І. О. Кочаряна.

Детальніше про методики. В даний час існує безліч психодіагностичних методик, спрямованих на вимір відповідальності. Частина з них мають яскраво виражену експериментальну спрямованість [55] та потребують особливих умов проведення, що знижує їх діагностичну цінність в психологічних дослідженнях (профвідбір, профорієнтація, тощо.). Більшість методик є інструментарієм для вимірювання окремих аспектів відповідальності особистості таких як соціальна відповідальність (шкали відповідальності Гоу та ін., Берковіца і Луттермана, Харріса), сила над-Я (G фактор в опитувальнику Кеттелла), локус контролю (УСК Бажина та ін., особливості моральності та моральності особистості (метод моральних дилем Колберга, вектор Р тесту Сонди), Методика локалізації контролю Ксенофонтової, опитувальник про атрибуції відповідальності Шварца) шкала макіавеллізм Крісті, та ін. [17]. Дослідження структури і типології відповідальності (К.А. Абульханова- Славська, А.Ф. Плахотний, В.П. Прядеін, Л.І. Дементій, Л.С. Славіна, В.Є. Купченко та ін.) привели до створення стандартизованого інтерв'ю Л.І. Дементій, спрямованого на вимір вираженості трьох компонентів відповідальності: когнітивного, емоційного і поведінкового. Це дозволило дослідникам не тільки виміряти рівень відповідальності, але і виявити її стильові прояви, особливості її вибірковості [16].

В даному дослідження була використана методика діагностики особистого симптомокомплексу відповідальності (ОДЛСО) І. О. Кочаряна так як коефіцієнти кореляції для кожної шкали тесту значимі [74]:

«Принциповість» - 0,422 ( $p \leq 0,01$ ),

«Самоствердження» - 0,483 ( $p \leq 0,01$ );

«Нормативність» - 0,471 ( $p \leq 0,01$ );

«Етичність» - 0,344 ( $p \leq 0,01$ ) і

«Жертовність» - 0,342 ( $p \leq 0,01$ ).

Таким чином, дана методика є надійної, результати, отримані з її допомогою, будуть такими ж і при повторному тестуванні. Конкурентна або діагностична валідність оцінювалася по кореляції результатів розробленої методики з результатами інших тестів, валідність яких щодо вимірюваного параметра встановлено [75].

Ідея шаруватості психіки [9] дозволила розробнику говорити про те, що будь-які властивості характеру особистості можуть бути представлені як симптомокомплекс, мають різні функціональні характеристики, які визначаються індивідуально-специфічним поєднанням рис в системі цілісної особистості.

Така властивість характеру як відповідальність також може бути представлено як особистісний симптомокомплекс [15].

Методика містить питання, що діагностують п'ять типологічних варіантів відповідальності: «Принциповість», «самоствердження», «Нормативність», «Етичність» і «Жертовність» [15]. Методика діагностики відповідальності складатися з п'яти шкал і діагностує тільки варіант відповідальності. Специфікація розробляється на основі змістовних областей і їх маніфестацій. Змістовні області складені з виділених Т.Сідоровой компонентів відповідальності: когнітивний, емоційний і поведінковий [16]. Маніфестації - шляхи, по яких проявляються змістовні області.

Завдання до опитувальником складені у формі тверджень, які припускають згоду або незгоду. Інструкція має вигляд: «Вам буде

запропоновано ряд тверджень, що стосуються різних сторін життя і ставлення до них. Оцініть, будь ласка, ступінь своєї згоди або незгоди з наведеними твердженнями, поставивши галочку в графі «Так» або «Ні». Тут немає хороших чи поганих, правильних або неправильних відповідей, найкращим буде той, який дається за першим спонуканням.»

В процесі створення методикеи для визначення дискримінативності завдань була порахована кореляція кожного завдання з загальним балом всього тесту. чим вище коефіцієнт кореляції, тим вище дискримінативність завдань. Для цього використовується коефіцієнт кореляція по Кендаллу. Індекс дискримінативності завдань визначається для кожної з п'яти шкал опитувальника.

Методика «Синдром вигорання» в адаптації Н. Водоп'янової була розроблена на основі трьохфакторної моделі К. Маслач та С. Джексона.

Синдром психічного вигорання являє собою тривимірний конструкт, що включає в себе емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію особистих досягнень. Дана теорія була розроблена в 1970-х роках американськими дослідниками К. Маслач і С. Джексон [76]. Вони намагалися знайти в явищі емоційного вигорання структури, які б дозволили більш глибоко вивчити цей феномен і якісно діагностувати його наявність у фахівців. Сама К. Маслач дає також і своє визначення емоційного вигорання: «вигорання - тривалий відповідь (реакція) працівника на хронічні міжособистісні стресори на роботі». К.Маслач розробляла підхід до емоційного вигорання як до психологічного синдрому, представленому трьома симптомами: емоційне виснаження (emotional exhaustion), деперсоналізація (depersonalization) і редукція професійних досягнень (reduced personal accomplishment). Емоційне виснаження розглядається як основна складова емоційного вигорання і проявляється в зниженому емоційному фоні, байдужості або емоційному перенасиченню.

Друга складова (деперсоналізація) позначається в деформації відносин з іншими людьми. В одних випадках це може бути підвищення залежності

від оточуючих. В інших - посилення негативізму, цинічність установок і почуттів по відношенню до реципієнтів: пацієнтам, клієнтам і т. п.

Третя складова емоційного вигорання - редукція особистісних досягнень - може виявлятися або в тенденції негативно оцінювати себе, занижувати свої професійні досягнення та успіхи, применшуванням власної гідності, обмеження своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших.

Запропоновані три компонента вигорання [11] певною мірою відображають специфіку того професійного середовища, в якому вперше були виявлені дані феномени. Особливо це стосується другого компоненту вигорання – деперсоналізації, який зазвичай ілюструє стан середовища соціального обслуговування та надання допомоги.

Подальші дослідження не лише підтвердили правомірність структури, а й дозволили значно розширити поле її поширення долучивши професії що не пов'язані з постійною соціальною взаємодією. Наслідком цього стали певні модифікації поняття вигорання та його структур.

Результати досліджень методики показали, що даний опитувальник володіє достатніми психометричними властивостями. Спеціальне дослідження підтвердило надійність і валідність версії опитувальника «Професійне вигорання». А саме: статистична обробка отриманих даних підтвердила ретестову надійність як для окремих пунктів, так і для шкал опитувальника.

Перевірка узгодженості емпіричних розподілів шкал з нормальним показала [11], що їх розподіл не відрізняються статистично значимо від нормальних. Таким чином, отримані дані можуть розглядатися як стійкі - репрезентативні по відношенню до генеральної сукупності і можуть служити основою для визначення тестових норм для працівників.

Результати дослідження концептуальної, змістовної, внутрішньої, конструктивної, конвергентної, емпіричної валідності підтверджують можливість використання даної методики для вимірювання синдрому вигорання.

### 2.1.1 Організація дослідження

При організації емпіричного психодіагностичного дослідження зв'язку відповідальності та емоційного вигорання диспетчерів повітряного руху керувались теоретичними положеннями що викладені в першому розділі даної роботи та керувались поставленими завданнями, які дозволили виявити зв'язок між відповідальністю та вигоранням в диспетчерів управління повітряним рухом.

Опитування було проведено в період з березня по травень 2021 року на базі регіонального структурного підрозділу «Київцентраеро» - Державного підприємства обслуговування повітряного руху. Групі диспетчерів що працювали в «Київцентраеро» було надіслано анкети. Попередньо не відбиралась група за певними параметрами (досвід роботи, вік, стать, сімейне положення) але дані пункти були зазначені в анкетах та їх показники враховувались при обробці та інтерпритації даних.

Було надіслано 100 комплектів анкет із яких було заповнено 74 (74%), а 73 було заповнено належним чином (неповні дані відхилено). В дослідженні брали участь 73 осіб що посідають посаду диспетчера повітряного руху в віці від 24 до 67 років; 4 жінки, 69 чоловіків.

Для виявлення вигорання в даному дослідженні було використано методику К. Маслач та С. Джексона в адаптації Н. Водоп'янової «Синдром вигорання». Методика досліджує прояви професійного вигорання на міжособистісному, особистісному та мотиваційному рівнях. Складається дана методика з 22 тверджень, які, в свою чергу, поділяються на три складові професійного вигорання: «емоційне виснаження», «деперсоналізація» та «редукція особистих досягнень».

Для вивчення відповідальності використовувався опитувальник діагностики особистого симптомокомплексу відповідальності (ОДЛСО) та оцінка його психометричних характеристик І. О. Кочаряна. Розроблена методика діагностики відповідальності має інструкцію і ключ. Завдання відображають когнітивний, емоційний і поведінковий компоненти, та

зачіпають такі сфери проявів відповідальності як сім'я, навчання, здоров'я і міжособистісні відносини (Додаток №1).

Для вивчення взаємозв'язків між значеннями змінних застосовувався багатовимірний метод - факторний аналіз. Передбачається, що відомі змінні залежать від меншої кількості невідомих змінних і випадкової помилки. Математична обробка даних проведена на основі пакету статистичних програм SPSS. Прийнятий поріг статистичної значущості становив <0,05. Припущення про нормальний розподіл змінних було перевірено за допомогою тесту Колмогорова - Смірнова.

### 2.3 Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження

Математична обробка даних, отримані в ході тестування, проведена на основі пакету статистичних програм SPSS. Прийнятий поріг статистичної значущості становив <0,05. Припущення про нормальний розподіл змінних було перевірено за допомогою тесту Колмогорова – Смірнова (табл. 2.3.1).

#### Тест Калмагороа - Смірнова

		ev	d	red	princ	sam	nor	ethic	zher
N		73	73	73	73	73	73	73	73
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	26.37	14.44	23.01	5.01	6.05	5.26	4.01	5.10
	Std. Deviation	7.117	6.287	10.619	3.537	3.901	4.045	3.592	4.039
Most Extreme Differences	Absolute	.059	.083	.062	.144	.200	.162	.211	.187
	Positive	.059	.053	.062	.118	.156	.155	.211	.187
	Negative	-.044	-.083	-.056	-.144	-.200	-.162	-.132	-.148
Test Statistic		.059	.083	.062	.144	.200	.162	.211	.187
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>	.200 <sup>c,d</sup>	.200 <sup>c,d</sup>	.001 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>

Табл. 2.3.1

Перевіряємо нормальність розподілу за допомогою Калмагоров-Смірнов тесту та оцінюємо нормальність розподілу вимірюваних факторів. Як результат – спостерігається нормальний розподіл даних в межах окремих методик: «Синдром вигорання» – шкали ev - емоційне вигорання; d -

деперсоналізація; red - редукція особистих досягнень. В методиці ОДЛСО розподіл відхиляється від нормального статистично значимо - princ - принципівість; sam - самоствердження; nor - нормативність; ethic - етичність; zher - жертвовність. Це викликано тим, що в змінних лише 10 рівнів за рахунок переведення результатів в стени що є проблемою не даних, а особливістю психологічних методів дослідження. Враховуючи кількість дослідженої вибірки регресія та кореляція не страждає від сильного відхилення від нормального розподілу.

Надалі проводимо кореляційний аналіз аби виявити наявність істотних залежностей змінних ( табл. 2.3.2 ).

**Кореляційна матриця**

		ev	d	red	princ	sam	nor	ethic	zher
ev	Pearson Correlation	1	.617**	.623**	-.287*	-.225	-.281*	-.278*	-.292*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.014	.055	.016	.017	.012
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
d	Pearson Correlation	.617**	1	.411**	-.163	-.053	-.202	-.161	-.258*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.168	.659	.087	.173	.028
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
red	Pearson Correlation	.623**	.411**	1	-.245*	-.179	-.107	-.248*	-.204
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.037	.130	.367	.035	.083
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
princ	Pearson Correlation	-.287*	-.163	-.245*	1	.347**	.551**	.669**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.014	.168	.037		.003	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
sam	Pearson Correlation	-.225	-.053	-.179	.347**	1	.279*	.274*	.235*
	Sig. (2-tailed)	.055	.659	.130	.003		.017	.019	.045
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
nor	Pearson Correlation	-.281*	-.202	-.107	.551**	.279*	1	.320**	.427**
	Sig. (2-tailed)	.016	.087	.367	.000	.017		.006	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
ethic	Pearson Correlation	-.278*	-.161	-.248*	.669**	.274*	.320**	1	.603**
	Sig. (2-tailed)	.017	.173	.035	.000	.019	.006		.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73
zher	Pearson Correlation	-.292*	-.258*	-.204	.813**	.235*	.427**	.603**	1
	Sig. (2-tailed)	.012	.028	.083	.000	.045	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73

Табл. 2.3.2

В середині кожної з методик шкали корелюють сильно позитивно, що є свідченням того, що застосована методика є надійною.

Достатньо значимими є кореляції між такими шкалами, як:

«Емоційне виснаження» «Нормативність» – –281; «Емоційне виснаження» «Етичність» – –278; «Емоційне виснаження» «Жертовність» – –292; «Деперсоналізація» «Жертовність» – –258; «Редукція особистих досягнень» «Принциповість» – –245; «Редукція особистих досягнень» «Етичність» – –248; «Самоствердження» «Нормативність» – .279; «Самоствердження» «Етичність» – .274; «Самоствердження» «Жертовність» – .235.

Сильно значимі кореляції між шкалами:

«Емоційне виснаження» «Деперсоналізація» – .627; «Емоційне виснаження» «Редукція особистих досягнень» – .623; «Деперсоналізація» «Редукція особистих досягнень» – .411; «Принциповість» «Самоствердження» – .347; «Принциповість» «Нормативність» – .551; «Принциповість» «Етичність» – .669; «Принциповість» «Жертовність» – .427; «Нормативність» «Етичність» – .320.

Надалі нас цікавлять зв'язки шкал з різних методик а не в середині однієї.

На основі проведеного дослідження, можемо зробити висновок, що у респондентів емоційне виснаження негативно корелює з етичністю, нормативністю та жертовністю.

Негативна кореляція свідчить про зворотній зв'язок, тобто при збільшенні однієї величини інша величина зменшується.

Емоційне виснаження може проявлятися в хронічній емоційній і фізичній утомі, в байдужості та холодності до оточуючих. Можуть бути присутні ознаки депресії та роздратування. При високому рівні емоційного вигорання досліджувані мали низькі показники етичності, нормативності та жертовності та навпаки – високий рівень жертовності, нормативності та етичності може свідчити про низький рівень емоційного вигорання.

Жертовністю і деперсоналізованістю. Деперсоналізація може проявлятися в таких аспектах як віддалення від друзів, колег, небажання спілкуватися. Часто відчуваєте роздратованість і нетерпимість до оточуючих людей. Все частіше людині з ознаками деперсоналізації байдуже, що відбувається навколо. Поступово втрачається здатність співпереживати, все частішими стають прояви цинізму та негативу.

Редукцією особистих досягнень та етичності. Редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших, тощо.

Надалі досліджуємо наявність суттєвих зв'язків між певними змінними.

При розрахунку кореляцій визначаємо, чи існує статистично значимі зв'язки між двома або кількома змінними.

Кореляційна залежність відображає тільки взаємозв'язок між змінними і не говорить про причинно-наслідкові зв'язки.

Таблиця 2.3.3 відображає зв'язки залежної змінної red «Редукція особистих досягнень».

		Коефіцієнти				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	53.508	10.513		5.090	.000
	princ	-232	.671	-.077	-346	.731
	sam	-146	.326	-.054	-449	.655
	nor	-159	.358	-.060	-443	.659
	ethic	-429	.440	-.145	-973	.334
	zher	.125	.506	.048	.247	.805
	gender	-8.605	5.531	-.186	-1.556	.125
	exp	-4.384	1.586	-.312	-2.764	.007

Табл. 2.3.3

Ми спостерігаємо зв'язок залежної змінної «Редукція особистих досягнень» (red) та «Робочий досвід» (exp) - .007. зв'язок є статистично значущим.

Показник таблиці підсумків моделі ( табл. 2.3.4) корегований  $R^2$  дає підстави вважати, що відсоток поясненої дисперсії залежної змінної = 14,6%

Підсумки моделі				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.478 <sup>a</sup>	.229	.146	9.815

Табл. 2.3.4

Таблиця 2.3.5 відображає зв'язки залежної змінної d «Деперсоналізація».

Коефіцієнти						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.050	6.143		4.892	.000
	princ	.610	.392	.343	1.555	.125
	sam	.080	.190	.050	.420	.676
	nor	-.425	.209	-.274	-2.034	.046
	ethic	-.140	.257	-.080	-.543	.589
	zher	-.512	.296	-.329	-1.733	.088
	gender	-3.718	3.232	-.136	-1.150	.254
	exp	-2.916	.927	-.350	-3.147	.002

Табл. 2.3.5

Ми спостерігаємо зв'язок залежної змінної «Деперсоналізація». (d) та «Робочий досвід» (exp) - .002. зв'язок є статистично значущим. Також статистично значущий зв'язок залежних змінних «Деперсоналізація». (d) та «Нормативність» (nor) .046.

Показник таблиці підсумків моделі ( табл. 2.3.6) корегований  $R^2$  дає підстави вважати, що відсоток поясненої дисперсії залежної змінної = 16,8%

Підсумки моделі				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.499 <sup>a</sup>	.249	.168	5.735

Табл. 2.3.6

Таблиця 2.3.7 відображає зв'язок залежної змінної «Емоційне виснаження» (ev) «Робочий досвід» (exp) - .002; «Емоційне виснаження» (ev) «Стать» (gender) .002; «Емоційне виснаження» (ev) «Нормативність» (nor) .009. Зв'язки є статистично значущими.

Коефіцієнти						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	58.171	6.243		9.318	.000
	princ	.317	.399	.158	.795	.430
	sam	-.083	.194	-.045	-.429	.670
	nor	-.576	.213	-.327	-2.708	.009
	ethic	-.284	.262	-.143	-1.086	.282
	zher	-.142	.300	-.081	-.474	.637
	gender	-10.861	3.285	-.350	-3.307	.002
	exp	-3.075	.942	-.326	-3.265	.002

Табл. 2.3.7

Показник таблиці підсумків моделі ( табл. 2.3.8) корегований  $R^2$  дає підстави вважати, що відсоток поясненої дисперсії залежної змінної = 32,9%

Підсумки моделі				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.628 <sup>a</sup>	.394	.329	5.829

Табл. 2.3.8

Кореляційна залежність відображає тільки взаємозв'язок між змінними і не говорить про причинно-наслідкові зв'язки. Тож як висновок варто зазначити що дійсно, зв'язок відповідальності та емоційного вигорання присутній та наша гіпотеза підтвердилась.

## **Висновки до розділу II**

Для проведення емпіричного дослідження на вибірці з 73 диспетчерів повітряного руху було обрано методики «Синдром вигорання» К. Маслач та С. Джексона в адаптації Н. Водоп'янової та опитувальник діагностики особистого симптомокомплексу відповідальності (ОДЛСО) та оцінка його психометричних характеристик І. О. Кочаряна. Дані методики є діагностично валідними та надійним, результати, отримані з їх допомогою, будуть такими ж і при повторному тестуванні.

Перевагами обраних методик також варто вважати формат тесту процедура проведення якого потребує менше ресурсів часу та простоту використання.

Поставлені завдання були досягнуті, а саме: було розглянуто особливості емоційного вигорання диспетчерів повітряного руху та виявлено особливості зв'язку відповідальності та емоційного вигорання.

Дослідження було проведено в період з березня по травень 2021 року. Проводилось на базі регіонального структурного підрозділу «Київцентраеро» - Державного підприємства обслуговування повітряного руху. Групі диспетчерів що працювали в «Київцентраеро» було надіслано анкети. Попередньо не відбиралась група за певними параметрами (досвід роботи, вік, стать, сімейне положення) але дані пункти були зазначені в анкетах та їх показники враховувались при обробці та інтерпретації даних.

Було надіслано 100 комплектів анкет із яких було заповнено 74 (74%), а 73 було заповнено належним чином (неповні дані відхилено). В дослідженні брали участь 73 осіб що посідають посаду диспетчера повітряного руху в віці від 24 до 67 років; 4 жінки, 69 чоловіків.

Для вивчення взаємозв'язків між значеннями змінних застосовувався багатовимірний метод - факторний аналіз. Передбачається, що відомі змінні залежать від меншої кількості невідомих змінних і випадкової помилки. Математична обробка даних проведена на основі пакету статистичних програм SPSS. Прийнятий поріг статистичної значущості становив  $<0,05$ . Припущення про нормальний розподіл змінних було перевірено за допомогою тесту Колмогорова - Смірнова.

Було отримано результати про нормальність розподілу вимірюваних факторів. Надалі було проведено кореляційний аналіз аби виявити наявність істотних залежностей змінних. сильно значемі кореляції були виявлені між такими шкалами: «Емоційне виснаження» «Деперсоналізація» – .627; «Емоційне виснаження» «Редукція особистих досягнень» – .623; «Деперсоналізація» «Редукція особистих досягнень» – .411; «Принциповість» «Самоствердження» – .347; «Принциповість» «Нормативність» – .551; «Принциповість» «Етичність» – .669; «Принциповість» «Жертовність» – .427; «Нормативність» «Етичність» – .320.

На основі проведеного дослідження, можемо зробити висновок, що у респондентів емоційне виснаження негативно корелює з етичністю, нормативністю та жертовністю.

Негативна кореляція свідчить про зворотній зв'язок, тобто при збільшенні однієї величини інша величина зменшується.

Емоційне виснаження може проявлятися в хронічній емоційній і фізичній утомі, в байдужості та холодності до оточуючих. Можуть бути присутні ознаки депресії та роздратування. При високому рівні емоційного вигорання досліджувані мали низькі показники етичності, нормативності та жертовності та навпаки – високий рівень жертовності, нормативності та етичності може свідчити про низький рівень емоційного вигорання.

Жертовністю і деперсоналізованістю. Деперсоналізація може проявлятися в таких аспектах як віддалення від друзів, колег, небажання спілкуватися. Часто відчуваєте роздратованість і нетерпимість до оточуючих

людей. Все частіше людині з ознаками деперсоналізації байдуже, що відбувається навколо. Поступово втрачається здатність співпереживати, все частішими стають прояви цинізму та негативу.

Редукцією особистих досягнень та етичністю. Редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізму щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших, тощо.

Надалі було досліджено наявність суттєвих зв'язків між певними змінними. Отримані результати продемонстрували статистично значимі зв'язки між такими залежними змінними:

«Редукція особистих досягнень» (red) та «Робочий досвід» (exp) - .007

«Деперсоналізація». (d) та «Робочий досвід» (exp) - .002

«Деперсоналізація». (d) та «Нормативність» (nor) .046.

«Емоційне виснаження» (ev) «Робочий досвід» (exp) - .002;

«Емоційне виснаження» (ev) «Стать» (gender) .002

«Емоційне виснаження» (ev) «Нормативність» (nor) .009

Змінна «Робочий досвід» корелює з усіма змінними що ілюструють емоційне вигорання - «Деперсоналізація», «Емоційне виснаження» та «Редукція особистих досягнень». Також емоційне виснаження корелює зі статтю досліджуваних та нормативністю досліджуваних.

При розрахунку кореляцій визначаємо, чи існує статистично значимі зв'язки між двома або кількома змінними.

Кореляційна залежність відображає тільки взаємозв'язок між змінними і не говорить про причинно-наслідкові зв'язки. Тож як висновок варто зазначити що дійсно, зв'язок відповідальності та емоційного вигорання присутній та наша гіпотеза підтвердилась.

## ВИСНОВКИ

Існує невелика кількість наукових звітів про емоційне вигорання в різних професійних групах у предметній літературі. Більшість досліджень стосується клінічних груп, медичних працівників та студентів. В даній роботі розглядалось питання зв'язку відповідальності та емоційного вигорання в диспетчерів повітряного руху. Так робота диспетчера повітряного руху передбачає виконання складних операційних завдань, що потребують високого рівня знань, навиків та концентрації уваги, що передбачає виникнення стресових ситуацій які з часом можуть отримати форму хронічного стресу – чинника виникнення емоційного вигорання

Особливістю професії що розглядається в цій роботі є оперативний аспект, обмеженість часу, необхідність порушувати робочий протокол тощо. Зважаючи на це варто відмітити необхідність бути відповідальним виконуючи обов'язки диспетчера повітряного руху, адже від якості виконання службових обов'язків залежать життя людей. Цей фактор є додатковим джерелом стресу – фактору емоційного вигорання. деперсоналізацію і редукцію персональних досягнень.

Причинами людського фактору можна пояснити 70–80% нещасних випадків у галузях з високим рівнем небезпеки [17]. Фізична втома та психічний стан належать до п'яти найважливіших людських факторів, що впливають на ефективність управління повітряним рухом [18].

Обставини постійного прийняття рішень та постійні вимогами на робочому місці, які перевищують ресурси авіадиспетчерів можуть призвести до низки негативних наслідків: погіршення здоров'я, симптоми емоційного вигорання та виникнення ризикованих ситуацій на роботі.

**Метою** даного дослідження було дослідити особливості зв'язку відповідальності та емоційного вигорання у диспетчерів повітряного руху. Була сформульована **гіпотеза**: відповідальність та емоційне вигорання мають зв'язок в диспетчерів повітряного руху. За для досягнення мети дослідження передбачалося розв'язання таких завдань:

1. Здійснити теоретичний аналіз проблематики відповідальності та емоційного вигорання в диспетчерів повітряного руху.
2. Розробити методологічну схему дослідження зв'язку відповідальності та емоційного вигорання в диспетчерів повітряного руху, підібрати психодіагностичний інструментарій.
3. Здійснити аналіз та інтерпретацію взаємозв'язку відповідальності та емоційного вигорання в диспетчерів повітряного руху.

Для розв'язання поставлених завдань наукового дослідження використано комплекс теоретичних та емпіричних **методів**: з теоретичних це аналіз, систематизація і узагальнення психологічних даних з проблематики дослідження; емпіричними ж є психодіагностичні методики: опитувальник діагностики особистісного симптомокомплексу відповідальності (ОДЛСО) І. О. Кочарян, діагностика професійного «Вигорання» (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Е. Водоп'янової)

**Базою дослідження** слугував регіональний структурний підрозділ «Київцентраеро» Державного підприємства обслуговування повітряного руху. **Вибіркою** дослідження стали 73 осіб що посідають посаду диспетчера повітряного руху в віці від 24 до 67 років; 4 жінки, 69 чоловіків.

На початковому етапі дослідження було опрацьовано вітчизняну та зарубіжну літературу з питань відповідальності, емоційного вигорання та специфіки професійної діяльності диспетчерів повітряного руху. Нами було виявлено, що більшість досліджень емоційного вигорання стосується клінічних груп, медичних працівників та студентів, проте робота диспетчера повітряного руху передбачає виконання складних операційних завдань, що потребують високого рівня знань, навиків та концентрації уваги, що передбачає виникнення стресових ситуацій які з часом можуть отримати форму хронічного стресу – чинника виникнення емоційного вигорання

Особливістю професії що розглядається в цій роботі є оперативний аспект, обмеженість часу, необхідність порушувати робочий протокол тощо. Зважаючи на це варто відмітити необхідність бути відповідальним виконуючи обов'язки диспетчера повітряного руху, адже від якості виконання службових обов'язків залежать життя людей. Цей фактор є додатковим джерелом стресу – фактору емоційного вигорання. деперсоналізацію і редукцію персональних досягнень.

Причинами людського фактору можна пояснити 70–80% нещасних випадків у галузях з високим рівнем небезпеки. Фізична втома та психічний стан належать до п'яти найважливіших людських факторів, що впливають на ефективність управління повітряним рухом.

Обставини постійного прийняття рішень та постійні вимогами на робочому місці, які перевищують ресурси авіадиспетчерів можуть призвести до низки негативних наслідків: погіршення здоров'я, симптоми емоційного вигорання та виникнення ризикованих ситуацій на роботі.

В ICD-11 емоційне вигорання визначається як синдром, що з'являється під впливом хронічного стресу на роботі, з яким людина не може справитись та характеризується трьома показниками: відчуттям втрати енергії та виснаженням, психологічною відстороненістю від роботи, почуттям негативізму або цинізму до своєї роботи, а також зменшеною професійною ефективністю. В більшості випадків він розвивається у людей, які в силу своєї професійної діяльності багато спілкуються з іншими людьми в системі відношень «людина-людина» (комунікативні професії), причому від якості спілкування часто залежить ефективність їх діяльності. Синдром вигорання в суспільстві в наш час не обмежується професійною сферою

Велике значення має виявлення особистісних якостей які можуть підвищувати ризик розвитку синдрому вигорання. При вивченні впливу тих чи інших рис особистості на розвиток стресу найбільший інтерес представляє тривожність (особистісна і ситуативна). Люди, що володіють високою

особистісною тривожністю, інтенсивніше проявляють почуття тривоги незалежно від ситуації.

Особливість процесу вигорання полягає в тому, що воно розвивається поступово, непомітно для людини. Симптоми можуть проявитися через кілька років. Аналіз розвитку вигорання виявляє сильну залежність від роботи людини. Виходячи з цього можна виявити перший, критичний момент - перші симптоми вигорання виникають з невідповідності між персональним внеском і отриманою чи очікуваною винагородою в професійній діяльності

За визначенням В. Бойко, емоційне вигорання - механізм психологічного захисту у вигляді повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи. Це набутий стереотип емоційної, частіше професійної поведінки, що є проявом професійної деформації особистості. В. Бойко розглядає вигорання як динамічний процес, що виникає поетапно відповідно до механізму розвитку стресу і проходить три фази: тривожної напруги, резистенції і виснаження.

Загалом спостерігається два основні підходи до вивчення відповідальності. Це дослідження окремих аспектів відповідальності і дослідження цього поняття як системної якості особистості (Р.А.М. Фалах, В.П. Прядеін, І.О. Кочарян).

Питання відповідальності за час існування психології як науки підіймалося не одноразово різними школами та напрямками. Сам термін «відповідальність» здобув чимало визначень та значень не тільки як психологічний феномен, але й в галузі права, етики та філософії.

Словник практикуючого психолога С.Ю. Головіна визначає відповідальність – як реалізований в різних формах контроль над діяльністю суб'єкта з позиції виконання ним прийнятих норм і правил. Розрізняють зовнішні форми контролю, що забезпечують покладання відповідальності за результати його діяльності (підзвітність, караність та ін.), і внутрішні форми саморегуляції діяльності (почуття відповідальності, почуття обов'язку) » [12].

Відповідальність також може бути представлено як особистісний симптомокомплекс. Це ілюструють роботи І. О. Кочаряна. [15]. Ідея шаруватості психіки [9] дозволила розробнику говорити про те, що будь-які властивості характеру особистості можуть бути представлені як симптомокомплекс, мають різні функціональні характеристики, які визначаються індивідуально-специфічним поєднанням рис в системі цілісної особистості.

В другому розділі що присвячувався емпіричному дослідженню зв'язку відповідальності та емоційного вигорання в диспетчерів повітряного руху були обгрунтовані обрані методи дослідження. Для перевірки гіпотези про зв'язок відповідальності та вигорання були обрані такі методики, як «Синдром вигорання» К. Маслач та С. Джексона в адаптації Н. Водоп'янової та опитувальник діагностики особистого симптомокомплексу відповідальності (ОДЛСО) та оцінка його психометричних характеристик І. О. Кочаряна.

В даному дослідженні була використана методика діагностики особистого симптомокомплексу відповідальності (ОДЛСО) І. О. Кочаряна так як коефіцієнти кореляції для кожної шкали тесту значимі [78]:

«Принциповість» - 0,422 ( $p \leq 0,01$ ),

«Самоствердження» - 0,483 ( $p \leq 0,01$ );

«Нормативність» - 0,471 ( $p \leq 0,01$ );

«Етичність» - 0,344 ( $p \leq 0,01$ ) і

«Жертовність» - 0,342 ( $p \leq 0,01$ ).

Таким чином, дана методика є надійної, результати, отримані з її допомогою, будуть такими ж і при повторному тестуванні. Конкурентна або діагностична валідність оцінювалася по кореляції результатів розробленої методики з результатами інших тестів, валідність яких щодо вимірюваного параметра встановлено [79]. Методика містить питання, що діагностують п'ять типологічних варіантів відповідальності: «Принциповість», «самоствердження», «Нормативність», «Етичність» і «Жертовність»

[15]. Методика діагностики відповідальності складатися з п'яти шкал і діагностує тільки варіант відповідальності. Специфікація розробляється на основі змістовних областей і їх маніфестацій. Змістовні області складені з виділених Т.Сідоровою компонентів відповідальності: когнітивний, емоційний і поведінковий [16]. Маніфестації - шляхи, по яких проявляються змістовні області.

Методика «Синдром вигорання» в адаптації Н. Водоп'янової була застосована в даній роботі так як результати досліджень методики показали, що даний опитувальник володіє достатніми психометричними властивостями. Спеціальне дослідження підтвердило надійність і валідність версії опитувальника «Професійне вигорання». А саме: статистична обробка отриманих даних підтвердила ретестову надійність як для окремих пунктів, так і для шкал опитувальника.

Перевірка узгодженості емпіричних розподілів шкал з нормальним показала [11], що їх розподіл не відрізняються статистично значимо від нормальних. Таким чином, отримані дані можуть розглядатися як стійкі - репрезентативні по відношенню до генеральної сукупності і можуть служити основою для визначення тестових норм для працівників.

**Аналізуючи та інтерпретуючи** отримані результати дослідження використовувалась математична обробка даних проведена на основі пакету статистичних програм SPSS. Прийнятий поріг статистичної значущості становив  $<0,05$ . Припущення про нормальний розподіл змінних було перевірено за допомогою тесту Колмогорова – Смірнова тесту та було оцінено нормальність розподілу вимірюваних факторів. Як результат було отримано нормальний розподіл даних в межах окремих методик: «Синдром вигорання» – шкали ev - емоційне вигорання; d - деперсоналізація; red - редукація особистих досягнень. В методиці ОДЛСО розподіл відхиляється від нормального статистично значимо - ріnc - принциповість; sam - самоствердження; nor - нормативність; ethic - етичність; zher - жертвність. Це викликано тим, що в змінних лише 10 рівнів за рахунок переведення

результатів в стени що є проблемою не даних, а особливістю психологічних методів дослідження. Враховуючи кількість дослідженої вибірки регресія та кореляція не страждає від сильного відхилення від нормального розподілу.

Для вивчення взаємозв'язків між значеннями змінних застосовувався багатовимірний метод - факторний аналіз. Передбачається, що відомі змінні залежать від меншої кількості невідомих змінних і випадкової помилки. Математична обробка даних проведена на основі пакету статистичних програм SPSS. Прийнятий поріг статистичної значущості становив  $<0,05$ . Припущення про нормальний розподіл змінних було перевірено за допомогою тесту Колмогорова - Смірнова.

Було отримано результати про нормальність розподілу вимірюваних факторів. Надалі було проведено кореляційний аналіз аби виявити наявність істотних залежностей змінних. сильно значемі кореляції були виявлені між такими шкалами: «Емоційне виснаження» «Деперсоналізація» – .627; «Емоційне виснаження» «Редукція особистих досягнень» – .623; «Деперсоналізація» «Редукція особистих досягнень» – .411; «Принциповість» «Самоствердження» – .347; «Принциповість» «Нормативність» – .551; «Принциповість» «Етичність» – .669; «Принциповість» «Жертовність» – .427; «Нормативність» «Етичність» – .320.

На основі проведеного дослідження, можемо зробити висновок, що у респондентів емоційне виснаження негативно корелює з етичністю, нормативністю та жертовністю.

Негативна кореляція свідчить про зворотній зв'язок, тобто при збільшенні однієї величини інша величина зменшується.

Емоційне виснаження може проявлятися в хронічній емоційній і фізичній утомі, в байдужості та холодності до оточуючих. Можуть бути присутні ознаки депресії та роздратування. При високому рівні емоційного вигорання досліджувані мали низькі показники етичності, нормативності та жертовності та навпаки – високий рівень жертовності, нормативності та етичності може свідчити про низький рівень емоційного вигорання.

Жертовністю і деперсоналізованістю. Деперсоналізація може проявлятися в таких аспектах як віддалення від друзів, колег, небажання спілкуватися. Часто відчуваєте роздратованість і нетерпимість до оточуючих людей. Все частіше людині з ознаками деперсоналізації байдуже, що відбувається навколо. Поступово втрачається здатність співпереживати, все частішими стають прояви цинізму та негативу.

Редукцією особистих досягнень та етичністю. Редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших, тощо.

Надалі було досліджено наявність суттєвих зв'язків між певними змінними. Отримані результати продемонстрували статистично значимі зв'язки між такими залежними змінними:

«Редукція особистих досягнень» (red) та «Робочий досвід» (exp) - .007

«Деперсоналізація». (d) та «Робочий досвід» (exp) - .002

«Деперсоналізація». (d) та «Нормативність» (nor) .046.

«Емоційне виснаження» (ev) «Робочий досвід» (exp) - .002;

«Емоційне виснаження» (ev) «Стать» (gender) .002

«Емоційне виснаження» (ev) «Нормативність» (nor) .009

Змінна «Робочий досвід» корелює з усіма змінними що ілюструють емоційне вигорання - «Деперсоналізація», «Емоційне виснаження» та «Редукція особистих досягнень». Також емоційне виснаження корелює зі статтю досліджуваних та нормативністю досліджуваних.

При розрахунку кореляцій визначаємо, чи існує статистично значимі зв'язки між двома або кількома змінними.

Кореляційна залежність відображає тільки взаємозв'язок між змінними і не говорить про причинно-наслідкові зв'язки. Тож як висновок варто зазначити що дійсно, зв'язок відповідальності та емоційного вигорання присутній та наша гіпотеза підтвердилась.

Жертовністю і деперсоналізованістю. Дедеперсоналізація може проявлятися в таких аспектах як віддалення від друзів, колег, небажання спілкуватися. Часто відчуваєте роздратованість і нетерпимість до оточуючих людей. Все частіше людині з ознаками деперсоналізації байдуже, що відбувається навколо. Поступово втрачається здатність співпереживати, все частішими стають прояви цинізму та негативу.

Редукцією особистих досягнень та етичністю. Редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших, тощо.

Надалі досліджуємо наявність суттєвих зв'язків між певними змінними.

При розрахунку кореляцій визначаємо, чи існує статистично значимі зв'язки між двома або кількома змінними.

Кореляційна залежність відображає тільки взаємозв'язок між змінними і не говорить про причинно-наслідкові зв'язки. Тож як висновок варто зазначити що дійсно, зв'язок відповідальності та емоційного вигорання присутній та гіпотеза підтверджена.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Абульханова-Славська К.А. Типологія особистості і гуманістичний підхід / К.А. Абульханова-Славська. - М.: Наука, 1995. - 214 с.].
2. Агеев В.С. Атрибуція відповідальності за успіхи чи невдачі групи в міжгруповій залежності / В.С. Агеев // Питання психології. — 1982. — №6.
3. Анциферова Л.і. Зв'язок моральної свідомості Зв'язок моральної свідомості з етичною поведінкою людини (за матеріалами досліджень Лоуренса Колберга і його школи) / Л.І. Анциферова // Психологічний журнал. - 1999. - №3. - С.20-47.].
4. Балахонов А.В., Белов В.Г., П'ятибрат Е.Д. та П'ятибрат А.О. (2009) Емоційне вигорання у медичних робітників як передумова емоційне вигорання у медичних працівників як передумова астенизації та психосоматичної патології]. Вісник Санкт-Петербурзького університету, вип. 3, с. 57–71.
5. Бахтін М.М. До філософії вчинку / М.М. Бахтін; збір. соч. : в 7 т., Т. 1. - М.: Російські словники, 2003. - С. 7-68.
6. Берковіц Л. Агресія: причини, наслідки та контроль - СПб.: Прайм-Еврознак, 2001. - 512 с.
7. Бодров В.А. Психологічний стрес: розвиток і подолання. Москва (2006)
8. Бойко В.В. Енергія емоцій у спілкуванні: погляд на себе та інших. М. Філін. . (1996)
9. Бурлачук Л.Ф, Кочарян А.С., Психотерапія: підручник для вузів; СПб.

10. Великий психологічний словник / Б.Г.Мещеряков, В.П. Зінченко; під заг. ред. Б. Г.Мещерякова. - 4-е изд., Перераб. - М.: АСТ, 2009. - 816 с.
11. Водоп'янова М., Старченкова Е. «Синдром вигорання», 2-е вид: Пітер; Спб; 2008
12. Головин С.Ю. Словник психолога-практика . 2 вид., перераб. и доп. — Мн: Харвест, М.: АСТ, 2001. — 976 с.
13. Дементій Л.І. Відповідальність як ресурс особистості: монографія / Л.І. Дементій. - М.: Інформ-Знання, 2005. - 188 с.
14. Деркач А. А. .Акмеологічеській словник / під ред - 2 вид. - М.: РАГС, 2005. - 161 с.
15. Кочарян О.С., Кочарян І.О. Типологічні особливості організації особистісного симптомокомплексу відповідальності // Актуальні проблеми практичної психології. Збірник наукових праць. – Херсон, ПП Вишемирський В.С., 2006. – С.120 – 123.
16. Купченко В.Е. Особенности характеристик жизненного пути у лиц с различным типом ответственности: Автореф. дис. ... кандоктор психологічних наук. Омск, 2004. - 17 с.
17. Муздыбаев К. Психология ответственности.- Ленинград.: Наука, 1983. – 239 с.
18. Никифоров Г.С. Практикум з психології менеджменту та професійної діяльності / Дмитрієвої, В.М. Снеткова. М.А. - Спб .; Мова, 2001. - С. 276-282.
19. Ожегов С.І., Шведова Н.Ю. Тлумачний словник російської мови / С.І. Ожегов, Н.Ю. Шведова. - 4-е изд. - М., Азбуковник, 1997 – 1286 с.
20. Орел, В. Е. Синдром психічного вигорання особистості / В.Є. Орел. - Москва: Інститут психології РАН, 2005. - 330 с.
21. Піаже Ж. Вибрані психологічні праці / Ж. Піаже. - М., Міжнародна педагогічна академія, 1995. - 267 с.

22. Прядеін В.П. Відповідальність як системна якість особистості: Учеб.посobie / В.П. Прядеін. - Єкатеринбург, УрГПУ, 2001. - 208 с.
23. Розанова В.А. Психологія управління. Навчальний посібник / В.А. Розанова. - М, ЗАТ «Бізнес-школа» Інтел-Синтез », 1999. - 352 с.
24. Сартр Ж.-П. Буття і ніщо / Ж.-П. Сартр. - М., Изд-во «Республіка», 2009. - 819 с.
25. Словник психолога-практика / Впоряд. С.Ю. Головін. – 2 видан., Перераб. і доп. - Мн: Харвест, М.: АСТ, 2001. - 976 с].
26. Словник сучасної російської літературної мови - М.-Л.: Видавництво Академії Наук СРСР, 1959. -Т.8. - 1840 с.
27. Тукаєв С.В., Вашека Т.В., Долгова О.М. (2013) Взаємозв'язки між емоційним вигоранням та мотиваційним, семантичним та комунікативним. Особливості студентів-психологів. Процедії-соціальні та поведінкові науки, вип. 82, С. 553–556.
28. Тукаєв С.В., Вашека Т.В. та Зима І.Г. (2013) Психологічні та нейрофізіологічні аспекти розвитку емоційного вигорання. Фактичний аспекти внутрішньої медицини. Колективна наукова монографія, с. 86–107. Новосибірськ: Видавництво. «SibAK»
29. Філософський словник / під заг. ред. С.Я. Пирогова, А.С. Подопріговай - Ростов-на-Дону: Фенікс, 2012. -576 с.
30. Чутко Л.С., Сурушкіна С.Ю., Нікішена І.С., Яковенко Є.А., Рожкова А.В., Анісімова Т.І. (2010) Клініко-нейрофізіологічне дослідження Клінічне та нейрофізіологічне вивчення ефективності адаптол у лікуванні емоційного вигорання]. Журнал неврології і психіатрії, вип. 110 (10), с. 30–33.
31. Arias-Carrión O., Stamelou M., Murillo-Rodríguez E., Menéndez-González M., & Pöppel E. (2010) Dopaminergic reward system: a short integrative review. International archives of medicine, vol. 3(1), pp. 24.

32. Blix E., Perski A., Berglund H., & Savic I. (2013) Long-term occupational stress is associated with regional reductions in brain tissue volumes. *PLoS One*, vol. 8(6), e64065. doi: 10.1371/journal.pone.0064065.
33. Bakker A.B., Van Der Zee K.I., Lewig K.A., & Dollard M.F. (2006) The relationship between the big 5 personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of social psychology*, vol. 146(1), pp. 31–50. doi: <https://doi.org/10.3200/SOCP.146.1.31-50>].
34. Bühler K.E., & Land T. (2003) Burnout and personality in intensive care: an empirical study. *Hospital topics*, vol. 81(4), pp. 5–12
35. Brenninkmeyer V., Van Yperen N.W., & Buunk B.P. (2001) Burnout and depression are not identical twins: is decline of superiority a distinguishing feature? *Personality and individual differences*, vol. 30 (5), pp. 873-880.
36. Burisch M. Ausgebrannt, verschlissen, durchgerostet. *Psychologie heute*, vol. 21 (9), (1994) c. 22-26.
37. Bakker A.B., & Heuven E. (2006) Emotional Dissonance, Burnout, and In-Role Performance Among Nurses and Police Officers. *International Journal of Stress Management*, vol. 13(4), pp. 423–440. doi: 10.1037/1072-5245.13.4.423
38. Van den Broeck A., Vansteenkiste M., De Witte H., & Lens W. (2008) Explaining the relationships between job characteristics, burnout, and engagement: The role of basic psychological need satisfaction. *Work & stress*, vol. 22(3), pp. 277–294
39. West C.P., Shanafelt T.D., & Kolars J.C. (2011) Quality of life, burnout, educational debt, and medical knowledge among internal medicine residents. *JAMA*, vol. 306(9), pp. 952–960. doi:10.1001/jama.2011.1247]
40. Golkar A., Johansson E., Kasahara M., Osika W., Perski A., & Savic I. (2014) The influence of work-related chronic stress on the regulation of emotion and on functional connectivity in the brain. *PLoS One*, vol. 9(9), e104550. doi: 10.1371/journal.pone.0104550.

41. Golonka K., Mojsa-Kaja J., Marek T., & Gawlowska M. (2018) Stimulus, response and feedback processing in burnout – An EEG study. *International Journal of Psychophysiology*, vol. 134, pp. 86–94. doi: 10.1016/j.ijpsycho.2018.10.009.
42. Durning S.J., Costanzo M., Artino Jr A.R., Dyrbye L.N., Beckman T.J., Schuwirth L. & van der Vleuten C. (2013) Functional neuroimaging correlates of burnout among internal medicine residents and faculty members. *Frontiers in psychiatry*, vol. 4, pp. 131. doi: 10.3389/fpsy.2013.00131.
43. Gleichgerrcht E., & Decety J. (2013) Empathy in clinical practice: how individual dispositions, gender, and experience moderate empathic
44. Girdano DA, Dusek D., & Everly, GS (2005) Controlling stress and tension . Pearson / Benjamin Cummings.
45. Geuens N., Franck E., & Van Bogaert P. (2018) Stress Resistance Strategies. In *The Organizational Context of Nursing Practice* , pp. 279-293. Springer, Cham.
46. Deligkaris P., Panagopoulou E., Montgomery A. J., & Masoura E. (2014) Job burnout and cognitive functioning: A systematic review. *Work & stress*, vol. 28(2), pp. 107–123.
47. Dyrbye L.N., Massie F.S., Eacker A., Harper W., Power D., Durning S.J., ... & Shanafelt T.D. (2010) Relationship between burnout and professional conduct and attitudes among US medical students. *JAMA*, vol. 304(11), pp. 1173–1180. doi: 10.1001/jama.2010.1318
48. Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner F et al (2001) The job demands-resources model of burnout. *JApplPsychol*86:499–512,
49. Demerouti E, Nachreiner F (1998) Zur Spezifität von Burnout für Dienstleistungsberufe: Fakt oder Artefakt. *ZArbWiss* 52:82–89.,
50. Dyrbye L.N., Thomas M.R., Huntington J.L., Lawson K.L., Novotny P.J., Sloan J.A., & Shanafelt T.D. (2006) Personal life events and medical student burnout: a multicenter study. *Academic Medicine*, vol. 81(4), pp. 374–384.

51. Durning S.J., Costanzo M., Artino Jr A.R., Dyrbye L.N., Beckman T.J., Schuwirth L., ... & van der Vleuten C. (2013) Functional neuroimaging correlates of burnout among internal medicine residents and faculty members. *Frontiers in psychiatry*, vol. 4, pp. 131. doi: 10.3389/fpsyt.2013.00131.
52. Deci EL, & Ryan RM (2012) Self-determination theory. *Handbook of theories of social psychology*, vol. 1, pp. 416-437. Thousand Oaks, CA: Sage.
53. Demerouti E, Mostert K, Bakker AB (2010) Burnout and work engagement: a thorough investigation of the independency of both constructs. *J Occup Health Psychol* 15:209–222.
54. Latane B., Darley J. *The unresponsive bystander: Why doesn't he help?* / New York, 1970. - 131 p.
55. Maslach C. (2001) What have we learned about burnout and health? *Psychology & health*, vol. 16(5), pp. 607–611.
56. Maslach C. (2006) *Understanding job burnout. Stress and quality of working life: Current perspectives in occupational health.* Greenwich, CT: Information Age Publishing, pp. 37–51.
57. Maslach C., & Leiter M.P. (2016) Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, vol. 15(2), pp. 103–111.
58. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP (1997) Maslach burnout inventory. In: Zalaquett CP, Wood RJ (Hrsg) *Evaluating stress: a book of resources*, 3. Aufl. Scarecrow Press, London, S191–218
59. Otero-López J.M., Santiago M.M., & Castro C.B. (2008) An integrating approach to the study of burnout in university professors. *Psicothema*, vol. 20(4), pp. 766–772.
60. Reis D., Xanthopoulou D., & Tsaousis I. (2015) Measuring job and academic burnout with the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI): Factorial invariance across samples and countries. *Burnout Research*, vol. 2(1), pp. 8–18.

61. Roche M., & Haar J.M. (2013) Leaders life aspirations and job burnout: a self- determination theory approach. *Leadership & Organization Development Journal*, vol. 34(6), pp. 515–531.
62. Salmela-Aro K., Kiuru N., Leskinen E., & Nurmi J.E. (2009) School burnout inventory (SBI) reliability and validity. *European journal of psychological assessment*, vol. 25(1), pp. 48–57.
63. Shanafelt T.D., Boone S., Tan L., Dyrbye L.N., Sotile W., Satele D., ... & Oreskovich M.R. (2012) Burnout and satisfaction with work-life balance among US physicians relative to the general US population. *Archives of internal medicine*, vol. 172(18), pp. 1377–1385.
64. Shanafelt T.D., West C.P., Sloan J.A., Novotny P.J., Poland G.A., Menaker R., & Dyrbye L.N. (2009) Career  $\square$ t and burnout among academic faculty. *Archives of Internal Medicine*, vol. 169(10), pp. 990–995.
65. Schaufeli W.B., Leiter M.P., & Maslach C. (2009) Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, vol. 14(3), pp. 204–220.
66. Tei S., Becker C., Kawada R., Fujino J., Jankowski K.F., Sugihara G., ... & Takahashi H. (2014) Can we predict burnout severity from empathy-related brain activity? *Translational psychiatry*, vol. 4(6), e393.
67. Tops M., Boksem M.A., Wijers A.A., Van Duinen H., Den Boer J.A., Meijman T.F., & Kor f J. (2007) The psychobiology of burnout: are there two different syndromes? *Neuropsychobiology*, vol. 55(3–4), pp. 143–150
68. Halbesleben JR, & Demerouti E. (2005) The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work & Stress* , vol. 19 (3), pp. 208-220.
69. Jovanovic H., Perski A., Berglund H., & Savic I. (2011) Chronic stress is linked to 5-HT1A receptor changes and functional disintegration of the limbic networks. *Neuroimage*, vol. 55(3), pp. 1178–1188
70. <https://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2010.12.060>
71. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(00\)00079-910](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(00)00079-910).

72. <https://davaiknam.ru/text/oprosnik-diagnostiki-lichnostnogo-simptomokompleksa-otvetstven>

73. [https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D1%84%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%BD%D0%B0%D1%8F\\_%D1%82%D0%B5%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F\\_%D0%B2%D1%8B%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D1%84%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D1%82%D0%B5%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F_%D0%B2%D1%8B%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F)

74. [https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B5\\_%D0%B2%D1%8B%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5#%D0%9A%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F\\_%D0%BF%D0%BE\\_%D0%9C%D0%9A%D0%91-11](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%B2%D1%8B%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5#%D0%9A%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F_%D0%BF%D0%BE_%D0%9C%D0%9A%D0%91-11)

75. <https://davaiknam.ru/text/oprosnik-diagnostiki-lichnostnogo-simptomokompleksa-otvetstven>

76. <https://www.who.int/>

## ДОДАТКИ

(Додаток № 1)

### **Опитувальник діагностики особистісного симптомокомплексу відповідальності (ОДЛСО)**

Методика діагностики відповідальності направлена на виявлення вираженості типологічних варіантів відповідальної поведінки в досліджуваних. Методика має форму опитувальника що складається з 5 шкал та 67 ефективних та дискримінативних тверджень. Кожна шкала опитувальника містить тверджень за відповідним типом відповідальності. Розроблена методика діагностики відповідальності має інструкцію та ключ. Завдання відображають когнітивний, емоційний і поведінковий компоненти, і стосуються таких сфер проявів відповідальності як сім'я, навчання, здоров'я і міжособистісні стосунки.

#### **ІНСТРУКЦІЯ**

«Вам пропонується оцінити перелік тверджень що стосуються різноманітних сфер життя та відношення до них. Оцініть будь ласка, міру своєї згоди чи незгоди з представленими твердженнями поставивши відмітку «+» якщо згодні, чи «-» якщо не згодні. Тут нема хороших чи поганих, правильних або не правильних відповідей, найкращим буде та, яка дається по першому спонуканню»

#### **Бланк відповідей**

	1 Я завжди якісно виконую свою роботу.
	2 Я завжди наполегливо йду до своєї мети.
	3 Відчуваю провину перед батьками якщо вчиняю неправильно.
	4 Ніколи не підводжу свою сім'ю.
	5 Зазвичай моя поведінка відповідає прийнятим в суспільстві нормам та правилам.
	6 Мої уявлення про сім'ю співпадають з батьківськими.

	7 Зазвичай я вчиняю так, як мені радять.
	8 Для мене в роботі найголовніше – її якісне виконання.
	9 Я завжди допомагаю своєму колективу (групі).
	10 Я часто фіксую увагу на труднощах в роботі.
	11 Я завжди виконую обіцянки за будь яких умов.
	12 Я завжди доводжу справу до логічного завершення.
	13 Я завжди виконую довірені мені завдання.
	14 Дуже засмучуюсь якщо результат моєї роботи не задовольняє значимих для мене людей.
	15 Зазвичай, я не чиню того, що могло б викликати осуд з боку батьків.
	16 В сімейних стосунках я дотримуюсь консервативної позиції.
	17 Мене можна назвати правильною людиною.
	18 Моя поведінка є неочікуваною та залежить від моїх бажань.
	19 Я дотримуюсь порад своїх близьких.
	20 Все, що присутнє в мені завдяки вихованню батьків є хорошим.
	21 Я не звертаю уваги на труднощі що виникають.
	22 Якщо близькі не рахуються з моєю думкою, мене це дуже злить та засмучує.
	23 Я завершую справу, навіть якщо для мене це не вигідно.
	24 Зазвичай я не починаю нову справу доки не завершу попередню.
	25 Я завжди виконую відповідальні обов'язки, але при цьому переживаю негативні емоції.
	26 В роботі та навчанні я притримуюсь існуючих норм та традицій та не прагну змін.
	27 Думна значущих для мене людей зазвичай є вирішальною
	28 Мене турбує несправедливість оточуючого світу на чку я не

	можу вплинути
	29 Я потураю своїм слабкостям
	30 Для мене потреби сім'ї важливіші моїх особистих
	31 Мені подобається коли мені підкоряються
	32 Я прагну до досягнення успіху заради своєї сім'ї.
	33 Боюся, що не виконаю доручену мені справу.
	34 Для мене важливо відчувати визнання батьків і керівництва на роботі, в навчанні.
	35 В ситуації, коли треба зробити вибір, я вчиняю так, як радить начальник.
	36 Щодо свого здоров'я я повністю покладаюся на інших.
	37 Якщо я хворіють, то застосовую всі заходи, щоб швидше одужати.
	38 У мене немає будь-яких конкретних принципів або правил, якими я керуюся в житті.
	39 Вважаю, що я багато зробив для своїх друзів.
	40 Я завжди допомагаю своїм друзям, навіть якщо для мене це складно.
	41 Я скептично ставлюся до думки інших.
	42 Якщо мене чи моїх близьких образять, я обов'язково покараю кривдника.
	43 Я вважаю, що має сенс доводити почате до кінця, тільки тоді коли, це приносить користь оточуючим.
	44 Зазвичай, в питаннях, що стосуються мого здоров'я, я раджуся з батьками.
	45 Відносини з людьми я будую так, як це роблять інші.
	46 Я дуже переймаюсь, якщо здійсною вчинок, який можна назвати

	неправильним.
	47 Я завжди завершую розпочату мною справу.
	48 В важких ситуаціях я не потребую підтримки оточуючих.
	49 Мої інтереси часто збігаються з інтересами колективу, в якому я працюю.
	50 Я завжди відповідально виконую дане мені моєю родиною завдання.
	51 Думка інших людей про мене мене не хвилює.
	52 Зазвичай, я дотримуюся встановлені в навчанні правила.
	53 Я боюся, що виконана мною робота може бути марна.
	54 Мої вчинки відповідають прийнятим в суспільстві нормам і є правильними.
	55 Я віддаю перевагу на прийом до лікаря ходити в супроводі когось із близьких для мене людей
	56 Зазвичай, я дуже насторожено ставлюся до нових знайомих.
	57 Я завжди роблю тільки те, що мені щиро хочеться.
	58 До труднощів в роботі я ставлюся спокійно і намагаюся з ними самостійно впоратися.
	59 Я вважаю, що моїм близьким потрібна моя допомога.
	60 Якщо моя сім'я про що-небудь мене просить, я не відмовляю.
	61 Не люблю замислюватися про свої вчинки.
	62 Охоче даю обіцянки і завжди їх виконую.
	63 Я виконую обіцяне при будь-яких обставинах.
	64 Я усвідомлюю, що мої батьки накладають на мене певні очікування і намагаюся їх реалізувати
	65 Зазвичай, я не замислююся про кінцевий результат своїх дій.
	66 Моя поведінка залежить не від моїх власних спонукань, а від зовнішньої необхідності, боргу.
	67 Всі рішення я приймаю обдумано і намагаюся чітко

спрогнозувати свою діяльність.
--------------------------------

На основі отриманих в результаті дослідження даних проводився аналіз завдань з метою відбору найбільш якісних тверджень для остаточної версії опитувальника. Відповіді досліджуваних оцінювалися наступним чином:

За кожен позитивну відповідь - 1 бал, за кожен негативну відповідь - 0 балів.

Методика ОДЛСО відповідає вимогам надійності та валідності.

Встановлено стандартні норми для кожної шкали тесту.

### КЛЮЧІ

**1** шкала «Принциповість» як тип відповідальності:

Питання: 1, 2, 11, 12, 21, 22, 31, 32, 41, 42, 51, 61.

**1** шкала «Самоствердження» як тип відповідальності:

Питання: 3, 4, 13, 14, 23, 24, 33, 43, 52, 53, 62, 63.

**2** Шкала «Нормативність» як тип відповідальності:

питання: 5, 6, 7, 15, 16, 17, 25, 26, 27, 34, 35, 36, 44, 45, 46, 54, 55, 56, 64, 65, 66.

**3** Шкала «Етичність» як тип відповідальності:

питання: 8, 18, 28, 37, 38, 47, 48, 57, 58, 67.

**4** Шкала «Жертовність» як тип відповідальності

питання: 9, 10, 19, 20, 29, 30, 39, 40, 49, 50, 59, 60.

### Конверсійна матриця методики «ОДОСВ»

<b>Стени</b>									<b>0</b>	1
Принциповість	-2							0		1-12
Самоствердження	-3						0	1	2	

Нормативність	-7			0	1	2	3	4	5	6-21
Етичність								-8	-10	
Самопожертвування	-1								-10	1-12

Середній рівень вираженості ознаки відповідає інтервалу на шкалі Стен від 3,5 до 7,5.

Інтервал від 0 до 3,5 - низька вираженість даної ознаки,

Інтервал від 7,5 до 10 - висока вираженість даної ознаки.

**Характеристика «Принциповість» особистості.** Такі люди вважають, що більшість важливих подій в житті було результатом їх власних дій, що вони можуть ними керувати, і, отже, відчують свою власну відповідальність за ці події і за те, як складається їхнє життя в цілому. Така особистість як би сама для себе є законом. Особистість, що несе в собі подібний тип відповідальності, відповідальна, тому що так потрібно, правильно за її власними принципами. При цьому дана особистість стає як би заручником власних переконань, так як такі нерідко можуть розходитися з моральними нормами і, схильні до накопичення негативних емоцій з подальшою розрядкою у вигляді нападів люті. Схильні до правдошукацтва. Нечутливі до думки про себе, не схильні до рефлексії, є спонтанними в прояві почуттів. Схильність до самопожертви в принциповій особистості може виявлятися в стоїчному способі життя, така людина відрікається від реалізації своїх потреб, живе ідеєю, пояснюючи це турботою про дітей, батьків, людство в цілому і т.п.

**Характеристика «Самоствердження» особистості.** Такі люди також як і «Принципові» вважають, що більшість важливих подій в житті було

результатом їх власних дій. Дана особистість прагне піти від конфронтації з оточенням, уникати надмірної відповідальності і прийняття складних рішень. Такі люди потребують у визнанні, відчувають потребу в самоствердженні. Вони не люблять проявляти ініціативу, брати на себе відповідальність, проте, часом, змушені брати на себе відповідальність, виконувати зобов'язання, тому що цей шлях звільнить від почуття провини і неприйняття. Людина з подібним типом відповідальності не вільний, так як коренем його поведінки є потреба бути прийнятим батьками, а в наслідку він шукає визнання серед оточуючих. Він відповідальний для інших, а не перед собою. Слабкий самоконтроль і внутрішня напруженість подібних особистостей призводять до того, що їх відповідальність може супроводжуватися недисциплінованістю і недотриманням правил.

**Характеристика «Нормативної» особистості.** Люди з даним типом відповідальності тривожні, схильні до самоаналізу, песимістичні. В основі структури особистості даної групи людей знаходиться надлишково виражене «супер-его», домінуюче над іншими особистісними подструктурами. Тому вони відчувають страх переступити через заборони. Для них характерне прагнення до підтримки встановлених норм, принципів, традицій, сумнів в нових ідеях, заперечення необхідності змін. «Нормативна» особистість по життю схильна займати пасивні позицію, потребує уваги. Подібне прагнення може виражатися, насамперед, в завоюванні суспільного становища чи посади, які відкривають доступ до широкої аудиторії. «Нормативна» відповідальність - це дотримання деяких імпліцитних патернів і правил поведінки, які найчастіше збігаються з соціальними нормами, що може трактуватися як соціально відповідальна поведінка.

**Характеристика «Етичної» особистості.** Людина, що володіє високим рівнем вираженості «етичність» як форми відповідальності є високоморальною. Такий людина відповідальна завжди, до виконання будь-

якої діяльності вона підходить відповідально. Усвідомлює значимість своїх вчинків не тільки для себе, але і для інших людей. Така людина відповідальна не на шкоду своїм інтересам, а тому, що йому щиро хочеться це робити. Його діяльність контролюється тільки його бажаннями, відповідними його уявленням про етику і мораль.

**Характеристика «Жертовної» особистості.** Оскільки «жертовна» людина прагне довести свою надійність і не хоче, щоб його контролювали, вона стає дуже виконавчим і бере відповідальність за велику кількість роботи. Схильна долучатись до ситуацій, в яких повинна когось опікати, комусь допомагати. Наприклад, контролювати зовнішність, охайність своїх дітей, партнерів, виступає посередником між двома особами, виконуючи роль буфера в сварках. При цьому він не усвідомлює, що, роблячи все для інших, змушує їх відчувати, що без нього їм не обійтись. Іноді спеціально піклується, щоб інші члени сім'ї та друзі переконалися, що зможуть без нього обійтись.

Поки «жертовний» допомагає іншим, він упевнений, що йому нема чого соромитись, але дуже часто потім відчуває приниження від того, що його використовували. Він майже завжди вважає, що його послуги не оцінені по достоїнству. При цьому, коли «жертовний» хоче зробити все для інших, він насправді прагне створити собі якомога більше обмежень і обов'язків. Амбіції «жертовного» реалізуються в досягненнях інших - дружини, дітей, начальника на роботі, друзів і т.п. При цьому свою роль вважає скромною і мало значущою.

Додаток № 2

**Діагностика професійного “вигорання” (К. Маслач, С. Джексон в адаптації н. Е. Водоп'янової)**

**Призначення** – вивчення ступеня професійного “вигорання”.

**Інструкція.** Дайте відповідь, будь ласка, як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для питань

відмітьте з кожного пункту варіант відповіді: “ніколи”; “дуже рідко”; “деколи”; “часто”; “дуже часто”; “кожний день”.

### **Опитувальник**

1. Я почуваю себе емоційно знищеним.
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них).
6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.
7. Я 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.
10. Я помічаю, що моя робота дратує мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.
14. Я думаю, що дуже багато працюю.
15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.
18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.

20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.
21. На роботі спокійно справляюсь з емоційними проблемами.
22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.

### **Опрацювання даних**

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

Варіанти відповідей оцінюються так:

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

### **Ключ до опитувальника**

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника.

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

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

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

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

**Емоційне виснаження** розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується зниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

**Деперсоналізація** проявляється в деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності, а в інших зростання негативізму, цинічності налаштувань і почуттів щодо інших людей.

**Редукція особистих досягнень** полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших, тощо [18].