

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Факультет психології

Кафедра загальної психології

**ТЕМА**

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ  
В МОЛОДОМУ ДОРОСЛОМУ ВІЦІ**

*Кваліфікаційна робота*

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

**Вакуленка Артема Анатолійовича**

Науковий керівник:

асистент кафедри загальної психології

**Предко Денис Єрофейович**

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

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

**Завідувач кафедри загальної психології**

\_\_\_\_\_ **Юрчинська Ганна Кирилівна**

**Київ - 2023**

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....	6
1.1 Визначення та концепції емоційного вигорання.....	6
1.2. Факторні моделі та стадії емоційного вигорання.....	10
1.3 Причини виникнення емоційного вигорання.....	16
1.4 Симптоми емоційного вигорання.....	23
Висновки до першого розділу.....	25
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В МОЛОДОМУ ДОРΟΣЛОМУ ВІЦІ.....	27
2.1. Характеристика вибірки та організація процедури дослідження .....	27
2.2. Методичне забезпечення емпіричного дослідження.....	30
2.3. Аналіз результатів емпіричного дослідження.....	35
2.4. Рекомендації по запобіганню емоційного вигорання.....	50
Висновки до другого розділу.....	55
ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	66
ДОДАТКИ.....	70

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження:** Серед досліджень пов'язаних з емоційним вигоранням мало уваги приділяється працюючій молоді. Більшість досліджень, які не вивчають явище загалом, рідко роблять акцент на працівників молодого дорослого віку, оскільки менший стаж роботи в більшості випадків вважається ознакою менш розвиненого емоційного вигорання, а серед причин вигорання в молодих спеціалістів зазвичай називають важкість адаптації в робочих умовах та колективі. Більша увага до молоді присутня в роботах, які присвячені вигоранню студентів, але це все ще далеко від теми, що розглядається в цій роботі. У зв'язку з військовим станом та економічною кризою, у робочій діяльності людини виник ряд змін, які сприяють розвитку стресу, тривожності, фрустрації та емоційного вигорання людини, серед них: зменшення купівельної спроможності людини, підвищення рівня конкуренції та страху залишитися безробітним. Тобто працівник загалом знаходиться у більш стресовому стані та його діяльність несе менше задоволення. Таким чином, очевидним буде той факт, що рівень емоційного вигорання зараз значно вище і стрімко зростає навіть в молодому дорослому віці, коли людина тільки починає будувати професійну кар'єру. На основі цього можна зробити припущення, що рівень емоційного вигорання не тільки підвищений загалом порівняно з останніми довоєнними роками, але і рівень вигорання працівників з меншим та більшим робочим стажем має зараз ближчі показники, ніж було раніше. Іншими словами, працівник з умовно роком стажу може бути близьким за рівнем вигорання до працівників 2+ років роботи.

**Об'єкт дослідження:** Емоційне вигорання.

**Предмет дослідження:** Психологічні особливості емоційного вигорання в молодому дорослому віці.

**Мета роботи:** Виявити психологічні особливості емоційного вигорання в молодому дорослому віці для надання рекомендацій по запобіганню емоційного вигорання

**Завдання дослідження:**

- 1) Здійснити теоретико-методологічний аналіз науково-психологічної літератури щодо проблеми емоційного вигорання
- 2) Визначити психологічні особливості емоційного вигорання в молодому дорослому віці.
- 3) Виявити та проаналізувати взаємозв'язки між емоційним вигоранням та інтроверсією-екстраверсією, нейротизмом, фрустрацією та тривожністю.
- 4) Розробити рекомендації по запобіганню емоційного вигорання.

**Для досягнення поставлених цілей використані методи:**

- а) *Теоретичні:* аналіз науково-дослідницьких джерел, порівняння, синтез, узагальнення та систематизація наукових даних для з'ясування теоретико-методологічної бази та поняттєво-термінологічного значення емоційного вигорання. Теоретичний аналіз і інтерпретація результатів здійснювалися з позицій системно-цілісного підходу.
- б) *Емпіричні:* Дослідження синдрому "вигорання" (Дж. Грінберг), Методика діагностики самооцінки тривожності (І.Д.Спілбергер, Ю.Л.Ханін), Особистісний опитувальник Айзенка (Г. Айзенк), Методика діагностики рівня соціальної фрустрованості Л. Вассермана (модифікація В. Бойко).
- в) *Кількісної обробки даних:* методи первинної статистичної обробки; Обробка у SPSS за: Коефіцієнтом кореляції рангу Спірмена, критерієм узгодженості Колмогорова-Смірнова, U-критерієм Манна-Уїтні, H-критерієм Краскела-Уолісса; Significance of the Difference between Two Correlations Calculator (Daniel Soper).

**Емпірична база дослідження:** У дослідженні взяли участь 112 працівників однієї компанії та однієї посади. Мінімальний вік досліджуваних становить 21 повних роки, максимальний - 25. Серед респондентів 56 мають безперервний стаж роботи від 6 місяців до 2 років та 56 – стаж більше 2 років.

**Наукова новизна** дослідження полягає у розвитку теми емоційного вигорання в працюючих людей молодого дорослого віку.

**Теоретичне значення:** Краще розуміння проблеми емоційного вигорання в молодому дорослому віці.

**Практичне значення:** Завдяки результатам дослідження можна зрозуміти, які саме аспекти емоційного вигорання чинять найбільший вплив на людей молодого дорослого віку на даний момент, що у подальшому можна використати при розробці стратегій роботи з емоційним вигоранням.

**Надійність та достовірність результатів дослідження** спирається на вибір валідних та перевірених в інших працях методиках дослідження, а також дотримання вимог до проведення дослідження в рамках дипломної роботи.

**Структура роботи.** Дипломна робота складається із вступу; двох розділів із висновками до кожного із них; загальних висновків; списку використаних джерел, що налічує 38 найменувань (із них 2 іноземною мовою). Основний обсяг курсової роботи викладено на 6-64 сторінці. Робота містить 22 таблиці (на 28-29, 36-49 сторінках), 0 рисунків та 24 додатки.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

#### **1.1. Визначення та концепції емоційного вигорання.**

За дослідженнями американського Національного інституту проблем здоров'я і професійної безпеки, щонайменше 35 мільйонів людей у всьому світі страждають на емоційне вигорання [34, с. 142], але звісно, ці дані охоплюють тільки тих людей, які звернулися по допомогу або вже не могли виконувати базові професійні обов'язки, тому важко уявити реальний масштаб розповсюдженості цього явища.

Згідно з 10 переглядом Міжнародної класифікації хвороб синдром вигорання був описаний під рубрикою Z.73.0 та описаний як «стан повного виснаження». В свою чергу, у МКХ-11 вигоранню дають визначення «синдром, що вважають результатом хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося успішно впоратись» [29, с. 11].

Термін «професійне вигорання» був введений дослідником Гербертом Фрейденбергером у 1974 у статті «Staff Burn-Out» [32, с. 195], в рамках якої було описано спостереження за волонтерським персоналом в клініці для наркозалежних. В його праці емоційне вигорання було описано як виснаження ресурсів людини через надмірні вимоги на роботі та відсутність адекватних інструментів для психологічного та фізичного відновлення. Поряд з виснаженням дослідник виділив такі симптоми, як безсоння, депресивний стан, фрустрація, головні болі, схильність до агресії, обмежене мислення.

Пізніше тему емоційного вигорання підхопила дослідниця К. Маслач. Грицук О. В. наголошує [6, с. 30], що вона розглядала проблему як фізичне та емоційне виснаження, яке виникає через стрес, що є наслідком міжособистісного спілкування. Результатом може виступати занижена самооцінка, негативне ставлення до роботи, зниження рівня емпатії. Також, на основі спостережень, дослідниця виділяє в своїх пізніх працях класифікацію

джерел вигорання, яка має назву «The Six Areas of Burnout» [37, с. 44; 38, с. 105]. Вона складається з надмірного робочого навантаження, яке об'єднується в один пункт з роботою в умовах недостачі ресурсів або інструментів професійної діяльності; проблеми керівництва, які проявляються в неефективному управлінні через недостатній вплив та зворотній зв'язок з персоналом, а також можливу неавторитетність або некомпетентність керівництва; проблеми з нагородою, як матеріальною, так і психологічною, тобто не тільки з заробітною платою, але і з задоволенням від роботи та визнанням іншими; робочий колектив, в якому можуть панувати ізоляція, конфліктність та неповага серед колег; проблема чесності та справедливості в компанії, через яку працівник може стати жертвою дискримінації та фаворитизму на користь інших колег; відсутність цінностей в корпоративній культурі компанії через етичні конфлікти або через те, що працівник відчуває відсутність сенсу в своїй діяльності.

Дослідники Б. Перлман та Е. Хартман [32, с. 197] наголошують, що стан емоційного вигорання має комплексний вплив на людину, а саме на фізіологічний (фізичне виснаження), афективно-когнітивний (емоційне виснаження та деперсоналізація) та поведінковий (симптоматичні типи поведінки, зниження робочої продуктивності) аспекти життєдіяльності людини. Також дослідники виділили, дві основних причини, які призводять до стресу, який, в свою чергу призводить до професійного вигорання. В першу чергу це коли працівнику бракує навичок та компетенцій для задоволення організаційних вимог, при цьому, окрім фактичних вимог керівництва, працівник може намагатися виконувати як особистісні вимоги, які він сам собі виділив, так і уявні вимоги, які можуть виникнути в людини через неправильне розуміння своїх задач або роду діяльності. У якості другого сценарію Б. Перлман та Е. Хартман виділили ситуацію, коли робота не відповідає очікуванням та сподіванням, тобто людина або розчарована в своєму роді діяльності, або в нагороді, яка не виправдовує затрачені людиною сили. Таким чином, стрес виникає як невідповідність особи до організаційного оточення.

Також дослідники відмічають, що відомих механізмів для подолання такого роду стресу вкрай мало, але один з найефективніших та найбільш універсальних це соціальна підтримка.

Психотерапевт Альфрід Ленгле [21, с. 237] розглядає емоційне вигорання як симптом нашого часу. Він характеризує явище як стан виснаження, що пригнічує сили та почуття людини, що, в свою чергу, супроводжується втратою радості та задоволеності життям. У наш час випадки синдрому вигорання частішають. При чому, акцент робиться на те, що емоційне вигорання це проблема не тільки професій соціальної сфери, в рамках якої почалися перші дослідження, але також й інших видів професійної діяльності та навіть особистого життя людини. Варто відмітити, що розвитку робочого вигорання імовірно можуть сприяти аспекти сучасної культури, такі як прагнення значних досягнень без зусиль, необмежене споживання, максимізація розваг і отримання задоволення від життя, що є доволі цікавою для аналізу думкою, оскільки одним з ключових факторів емоційного вигорання є система цінностей людини та її самооцінка, які, в свою чергу, грають важливу роль у впливі на афективно-когнітивний та поведінковий аспекти людини при емоційному вигоранні за вищевказаним розподілом Б. Перлмана та Е. Хартмана.

Дослідниця А. К. Маркова, яка активно займається темою професійної деформації, розглядає емоційне вигорання як спотворений професійний розвиток [32, с. 195, 199], іншими словами, вона вважає що емоційне вигорання є професійною деформацією, яка перешкоджає досягненню професіоналізму. Одним з ключових рис, які можуть об'єднувати ці явища є той факт що при професійній деформації, у людини виникають специфічні шаблони поведінки в робочих умовах, які переносяться в повсякденне життя, тобто робоча модель поведінки використовуються в контексті, в якому це не доречно. І це можна пояснити з точки зору емоційного вигорання. Оскільки на стадії виснаження людина з вигоранням намагається мінімізувати витрати енергії, її емоційний відгук на роботі спрощується та стає більш шаблонним.



Та виснаження, в свою чергу, зазвичай нікуди не дівається після роботи, тому людина починає використовувати вже опрацьовані патерни робочої поведінки в повсякденному житті. Серед основних тенденцій професійних деструкцій, які розбирає А. К. Маркова, варто виділити такі пункти, як: уповільнення професійного розвитку, темп розвитку якого визначається за віковими та соціальними нормами; дезінтеграція професійного розвитку та розпад професійної свідомості, через що можуть виникнути нереалістичні цілі, помилкові смисли праці та професійні конфлікти; низька професійна мобільність, тобто працівник не здатен своєчасно та ефективно адаптуватись до активних змін в своїй професійній діяльності; поява відхилень від норм професійного розвитку, які можуть виникати в наслідок ослаблення набутих позитивних професійних якостей, або через появу раніше відсутніх негативних якостей. І пересічним пунктом в цьому списку є поява деформацій особистості, серед яких дослідниця виділяє емоційне виснаження та вигорання. Якщо порівняти вищевказані пункти окрім «пересічного» з причинами виникнення емоційного вигорання, що будуть описані детальніше в цій роботі пізніше, то можна зробити висновок, що зв'язок професійного вигорання та професійної деформації дуже близький. Незважаючи на те, що зараз важко дати відповідь, чи є емоційне вигорання частиною професійної деформації, або навпаки, або ці явища йдуть паралельно та можуть пересікатися в конкретних випадках, в можливо в науковій думці доцільно більше акцентувати увагу на спорідненості цих явищ, але це окрема тема для дослідження.

Д. Г. Трунов визначає [32, с. 198] емоційне вигорання як прояв захисних механізмів психіки, що активізуються для зменшення впливу несприятливих професійних чинників, які, в свою чергу, визначаються як наслідки змін в мотиваційній сфері особистості. Таким чином, емоційне вигорання вважають сигналом, який призводить до переосмислення цінностей та потенційно позитивних змін в житті людини. Якщо проаналізувати цю думку, то можна погодитись, що стрес, тобто емоційного вигорання можна характеризувати як

поштовх до змін, але якщо змін не трапилося, то наслідком становляться спроби економії енергії на кшталт деперсоналізації, що потім перетікає у виснаження та інші фактори, які вже однозначно не сприяють позитивним змінам у житті людини та призводять до довготривалих проблем зі здоров'ям.

Загалом, в історії дослідження емоційного вигорання можна умовно виділити три етапи. Таким чином, на першому етапі емоційне вигорання вважали наслідком довгого або інтенсивного стресу на робочому місці, який, в свою чергу розглядався як паралель процесу адаптації працівника до робочих умов, виходячи з цього емоційне вигорання було ознакою незадовільної адаптації працівника у стресогенних робочих умовах. На другому етапі явище емоційного вигорання стало більш періодизованим та систематизованим, завдяки чому були виведені моделі та класифікації вигорання, описані його паралельність та послідовність симптомів. В свою чергу, третій етап акцентує більше уваги при розгляді емоційного вигорання скоріше як на психоемоційні переживання людини, а не чітку ланку стрес-виснаження-вигорання, що дозволяє сприяти дослідженню способів запобігання та мінімізації розвитку емоційного вигорання шляхом розвитку сприятливого клімату в робочому середовищі.

## **1.2 Факторні моделі та стадії емоційного вигорання.**

З метою провести межу та класифікувати, які симптоми є наслідками емоційного вигорання та як вони взаємодіють між собою, щоби на основі цих підходів проводити подальші дослідження, дослідники вивели факторні моделі емоційного вигорання, серед яких частіше за все зустрічаються однофакторна, двофакторна та трьохфакторна.

Однофакторна модель А. Пайнса та Е. Арсон [18, с. 27; 35, с. 294-295] розглядає вигорання як стан фізичного, когнітивного та емоційного виснаження, або хронічної втоми, таким чином інші симптоми цього стану вважаються наслідками. За цим підходом вигорання розглядається як проблема, яка однаково актуальна для усіх люди незалежно від професії.

Двофакторна модель була виведена вченими Д. Дирендонком, Х. Сиксмою та В. Шауфелі. [18, с. 27-28; 35, с. 295]. В основі цієї моделі окрім виснаження стоїть деперсоналізація, - збільшення емоційної дистанції з іншими людьми шляхом формалізації стосунків, розвитку цинічного ставлення до суб'єктів в професійній діяльності, тобто колег, клієнтів, пацієнтів, учнів та студентів, іншими словами людина намагається не бачити себе та інших як особистість. Таким чином, ця концепція акцентує більш увагу на соціальних зв'язках, тому більше актуальна до професій групи людина-людина.

Найбільш популярною є трьохфакторна модель К. Маслач та С. Джексона [18, с. 28; 35, с. 295], яка розглядає вигорання як реакцію на стрес соціального характеру в робочій діяльності, концепція складається з трьох компонентів: виснаження, деперсоналізація та редукція особистісних досягнень, тобто людина незадоволена собою як спеціалістом.

Також, варто відмітити варіант трьохфакторної моделі за авторством В. В. Бойка [23, с. 4-6], яка складається з напруження, що вважається наслідком постійного психоемоційного стресу, який може бути результатом як особистісних факторів (підвищена відповідальність), так і впливом зовнішньої середовища. Саме напруження постійного характеру або з поступовим підвищенням інтенсивності впливу є початком синдрому емоційного вигорання. Якщо спочатку людина відчуває психоемоційний дискомфорт, то потім це переростає у відчуття безвихідності та депресивний стан. Наступним компонентом-ступенем є резистенція, тобто спроби людини мінімізувати вплив стресу шляхом емоційного відгородження. На цій стадії людині характерне знижена емоційна реакція, тобто економія енергії на міжособистісні стосунки, що може перерости в емоційно-моральну дезорієнтацію, тобто менший емоційний відгук на ситуації може перерости в емоційну байдужість, людина більш відчужена та схильна до зменшення або припинення стосунків з іншими. Також на цьому етапі особистість починає проявляти аверсивність у поведінці на роботі, таким чином зменшити

емоційне навантаження на себе, особливо якщо професійні обов'язки потребують витрат емоційної енергії. Третім компонентом виступає виснаження, що свідчить про те, що людина не впоралась з запобіганням виснаження психоемоційних ресурсів та страждає як від емоційного дефіциту, що проявляється в ще меншій емоційній реакції та менш виражених емоціях, так і від недостатку енергії загалом. Важливо відмітити, що за моделлю В. В. Бойка деперсоналізація грає роль не окремого компонента, а симптому виснаження. На фоні спустошення людини, її сил та ресурсів, починають виникати проблеми зі здоров'ям, які зазвичай можуть включати в себе загальне погіршення фізичного самопочуття, розлади сну, головний біль, проблеми в серцево-судинній та травній системах, активізація хронічних хвороб.

В кожній з цих моделей присутній свій підхід до розгляду емоційного вигорання, але важливим питанням залишається те, чи є цей розлад станом, або ж його потрібно розглядати як процес. На основі проаналізованої літератури, можна зробити висновок, що переважна більшість дослідників сприймає вигорання як динамічний процес поступового погіршення, наприклад Дж. Грінберг [9, с. 122; 20, с. 4-5; 29, с. 102] розглядає проблему вигорання у п'яти ступенях поступового погіршення. На першій стадії емоційного вигорання спочатку відсутні жодні сигнали про проблему, працівник не має жодних проблем з мотиваційною складовою, загалом задоволений діяльністю та не знаходиться у стані значного стресу, але поступово працівник втрачає зацікавленість в роботі, через що виникають перші погіршення. На другій стадії людині починає не вистачати енергії в робочій діяльності, що може перерости у втому та апатію, імовірні проблеми зі сном. Автор відмічає, що якщо на цій стадії не задіяти додаткові стимули або мотивування, втрата інтересу до роботи у працівника може дійти до негативних наслідків, таких як зниження продуктивності в професійній діяльності загалом та аверсивна поведінка. Якщо ж працівник мотивований, він продовжує працювати ефективно, але в умовах надмірного навантаження

здатен швидко виснажити свої внутрішні ресурси. Третя стадія полягає у довготривалій надмірній праці без відпочинку, що може призвести до виснаження, що в свою чергу здатно ослабити імунітет людини та підвищити її схильність до захворювань. Паралельно з цим, в людини виникають проблеми психологічного характеру: людина стає більш дразливою та схильною до агресії, а також загалом почуває себе пригніченою та в стані безвихідності. Четверта стадія характеризується розвитком хронічних захворювань та значною втратою працездатності. Екзистенційні переживання людини стають сильнішими. Закінчується це п'ятою стадією, в якій проблеми фізичного та психоемоційного здоров'я погіршуються настільки, що здатні нести загрозу життю людини. На цій стадії працівник близький до втрати працездатності, тому його професійна кар'єра також балансує на межі.

Окрім Дж. Грінберга, С. Черніс [34, с. 144] також розглядає три стадії розвитку емоційного вигорання, де для першої стадії характерний початок стресового стану, який С. Черніс пояснює невідповідністю між вимогами середовища й внутрішніми ресурсами, що і зумовлює виникнення стресового стану; друга стадія характеризується спробами витратити менше енергії шляхом «економії емоцій», а також паралельно з цим присутні втома та виснаження; третя стадія проявляється в змінах у мотиваційній сфері людини та впливає на її модель поведінки, яка, в свою чергу, набуває риси деперсоналізації, переважно це виражається в цинічному аспекті взаємовідношення з людьми.

Також варто виділити динамічну модель Б. Перлмана і Е. Хартмана. [20, с. 122] За думкою цих дослідників, емоційне вигорання проходить через чотири стадії. Першою стадією є напруження, яке характеризують як підвищений рівень зусиль задля адаптації в робочих умовах. Перша стадія та проблема адаптації в цій моделі виникає в двох випадках. Перший варіант полягає в недостатньому рівні навичок та вмінь працівника згідно особистісним або професійним вимогам. У другому випадку працівник сформував неправильні очікування від роботи, тому робоча діяльність або її

результат не задовольняє потребам чи цінностям людини. Спільним між цими сценаріями є протиріччя між тим що хоче працівник та що очікують від нього. У другій стадії напруження переростає у стрес, інтенсивність якого буде залежати від особистості працівника, іншими словами більш конструктивні та спокійні кадри здатні краще оцінювати свої об'єктивні можливості та вимоги робочого характеру, тому менше схильні до переживань, які виникають на ґрунті невизначеності та невпевненості працівника. Третя стадія відображується на фізіологічних, афективно-когнітивних, та поведінкових аспектах, тобто починається фізичне та психоемоційне виснаження, деперсоналізація, зміни в поведінці, аверсивність та зниження продуктивності у професійній діяльності. На четвертій стадії симптоми починають нести хронічний характер, людина регулярно виснажена, а також постійно відчуває фізичний та психологічний дискомфорт.

В свою чергу, Д. Міллер, М. Мелок [34, с. 144] теж розглядають емоційне вигорання як процес з чотирьох стадій: ентузіазм, який дослідники розглядають як стан працівника, в якому останній витрачає надмірну кількість енергії у професійній діяльності та має завищені очікування; стагнація, яка характеризується зміною рівня очікувань до показників норми та початком невдоволеності певними аспектами роботи; фрустрація, яка привносить в життя людини більше незадоволеності та сумнівів в задовільності своїх професійних якостей та компетентності, яке переростає в аверсивну поведінку та стрімко переходить до наступної стадії; апатію, яка стає захисним механізмом від хронічної фрустрації та, як наслідок, привносить із собою байдужість та депресію, які частково перебивають відчуття фрустрації, але додають свої негативні наслідки до психоемоційного стану людини.

Фрустрація характеризується появою сумнівів щодо власної компетенції, зменшенням толерантності та співчуття, як наслідок, виникає механізм захисту у формі обмеження професійних контактів. Апатія стає захистом від хронічної фрустрації, з'являється байдужість і депресія.

Також, свою версію пропонує М. Буриш [34, с. 144], в якого вигорання це процес, що складається з 6 фаз: попереджальну фазу (початкова реакція на стрес, виникають прояви втоми та аверсивної поведінки), фазу зниження рівня власної участі (стадія аналогічна деперсоналізації з акцентом на цинічній та негуманній поведінці, антагонізації до оточення; також наявні проблеми з емпатією та адекватним емоційним відгуком), фазу емоційних реакцій (схильність до депресивних та агресивних станів та моделей поведінки, при чому можливо, депресія-агресія це біполярний конструкт який ідентичний внутрішньому-зовнішньому локусу суб'єктивного контролю, але це не уточнюється автором), фазу деструктивної поведінки (яку автор ділить на три сфери: інтелекту, тобто погіршення когнітивних здібностей та ригідність мислення; мотивації – зменшення ініціативності та ефективності в професійній діяльності, виконання виключно необхідного мінімуму робочих завдань; емоційно-соціальна сфера – поглиблення проблеми аверсивної поведінки та деперсоналізації в робочому та соціальному житті), фаза психосоматичних реакцій (проблеми зі здоров'ям та неможливістю розслабитися більшу частину часу, що погіршується вживанням шкідливих речовин або продуктів, які викликаються залежність) та фаза розчарування (М. Буриш вважає цю стадію кінцевою та характеризує її відчуттям безпорадності та екзистенційним розпачем, тобто сенс існування людини обмежується до роботи, яка більше не приносить задоволення, а повсякденність людини стає схожим скоріше на машинальний процес, ніж на повноцінне життя). При розгляді концепції М. Буриша важливо відмітити той факт, що серед науковців лунає думка про те, що екзистенційні переживання людини, такі як усвідомлення людиною своєї смертності, тривожність через відповідальність за свій вибір паралельно з бажанням бути вільним та «фундаментальна самотність існування» є актуальним та маловивченим аспектами емоційного вигорання та причин його виникнення. Основний рушійний фактор вигорання за М. Буришем пов'язаний із суперечностями між ступенем включеності в роботу й отримуваною від неї віддачою.

### **1.3. Причини виникнення емоційного вигорання.**

Загалом, можна виділити три або чотири групи факторів, які визначають схильність до появи та розвитку емоційного вигорання в цілому, а також виразності окремих його симптомів: 1) Особистісний фактор, який має під собою як демографічні показники на кшталт віку, статі, родинного стану і т.д., так і індивідуальні психологічні особливості. Вплив демографічних факторів на розвиток емоційного вигорання, є спірним питанням, але, щоби отримати додаткову інформацію для подальшого аналізу та інтерпретації, є сенс розглядати демографічні дані в дослідженні. Психологічні особливості також виступають окремою темою для розгляду, яка буде описана детально пізніше. 2) Рольовий фактор, який відповідає клімату на робочому місці, серед його проявів зв'язок з емоційним вигоранням приписують рольовій конфліктності та рольовій невизначеності. Ця проблема часто виникає через нерівномірний розподіл відповідальності, особливо це посилюється коли дії в робочому колективі не узгоджені, частина працівників неповноцінно інтегрована в робочу діяльність, серед колег присутня деструктивна конкуренція. Такі умови праці сприяють виникненню стресу, який в подальшому може перерости в емоційне вигорання. 3) Організаційний фактор сильно пов'язаний з рольовим та характерний невмінням людини збалансовано організувати свою діяльність. З одного боку, це стосується тих, хто перебуває у тривалій та інтенсивній психоемоційній діяльності, переважно у спілкуванні. З іншого боку, до фактору відносяться інші стресові аспекти, які виникають у зв'язку з невмілою організацією та плануванням, що дестабілізують життя людини. Ця проблема може виникнути як через керівництво, яке не повною мірою розуміє потреби та специфіку діяльності працівника, так і через самого працівника, якщо він відповідає за організацією своєї діяльності. 4) Також іноді окремо виділяють ще один фактор, який зазвичай характерний при роботі з людьми. Це наявність в роботі працівника психологічно важкого контингенту, перед яким працівник має певні зобов'язання, тобто переважно клієнти та пацієнти.



Хоча, з іншого боку, в працівника можуть виникнути проблеми при взаємодії з колегами або керівництвом, які з різних причин можуть мати конфліктну поведінку.

Якщо повертатися до особистісного фактору, Л. Помиткіна та В. М. Городовіченко [5, с. 32; 28, с. 2] на основі робіт інших дослідників виділяють три типи працюючих людей зі схильністю до емоційного вигорання: першим типом вважається педантичний, суть якого полягає у схильності до перфекціонізму в роботі, що переважно виражається в прагненні довести організаційну складову їх діяльності до максимально ідеального рівня, щоби процес та результат були ретельно систематизовані та акуратно зроблені з надмірною увагою до деталей. Такі критерії роботи призводять до того, що людина витрачає значно більше часу та сил на робочу діяльність, що в результаті призводить до сильної перевтоми, оскільки людина не просто витрачає багато сил, але навіть може не розуміти, коли їй потрібно відпочити та досягти критичного ступеня виснаження. У якості результату такої роботи, дослідники виділяють в цього типу такі характерні симптоми, як апатія та сонливість; Другим типом є демонстративний, для якого характерне сильне бажання бути першим серед колег, тим, на кого всі звертають увагу та відносяться з повагою. При цьому, дослідники відзначають, що цьому типу важко дається виконання рутинної та кропіткої роботи. Вмотивованість до визнання іншими, іншими словами виключно до результату роботи, але ніяк не захоплення самим процесом рутинних завдань, може призвести людину до швидкого виснаження, яке нерідко супроводжується розчаруванням в собі та своїй робочій діяльності. Також для цього типу характерний більший рівень дратівливості, підвищена схильність до агресії, підвищений тиск та проблеми з засинанням; Третім типом виступає емотивний. Його характерними рисами є підвищена чутливість та емпатійність, що сприяє більшій вразливості до психоемоційних факторів, таким чином людина може фаталістично сприймати критику та проблеми в своїй робочій діяльності. Окрім цього, якщо робота емотивної особистості пов'язана з іншими людьми, це значно

підвищую ризики емоційного вигорання, оскільки негативний вплив інших людей відчувається значно сильніше, а якщо в колег/клієнтів/пацієнтів/студентів є проблеми, цей тип особистості буде переживати негаразди інших як свої, що, в свою чергу, прискорить процес емоційного виснаження. Дослідники виділяють для третього типу такі характерні симптоми, як безсоння та підвищена тривожність.

Загалом, спільною рисою цих трьох типів вважається те, що вони в процесі своєї робочої діяльності швидко виснажують свої внутрішні ресурси та не дозволяють собі повноцінно відпочити доки не стає пізно. Оскільки кожен з трьох типів представлений як певна крайність, доцільно відмітити їх як три шкали, які показують вираженість кожного типу в окремої особистості, оскільки кожна людина в різному ступені схильна до бажання якісної та ідеально організованої діяльності, визнання та поваги оточення та не цурається співпереживання суб'єктам робочої діяльності.

Якщо розглядати вразливість до емоційного вигорання згідно з демографічними показниками, в першу чергу важливо розглянути вікові особливості. Серед дослідників [6, с. 35] часто розглядаються такі вікові проміжки схильності до розладу, як 19-25 років та 40-50 років. В цій роботі досліджується саме перший віковий проміжок з поправкою на вікову періодизацію Д. В. Бромлей [12, с. 130], за якою вік 21-25 років відносять до молодшого дорослого віку людини, задачі якого полягають у оволодінні професійними ролями та продовженням професійної підготовки, а також у пошуку шлюбного партнера та створенні власної родини. Серед факторів, які сприяють виникненню емоційного вигорання в цій віковій групі, дослідники виділяють проблеми адаптації в робочих умовах, переважно пов'язані з сумнівами у своїй компетентності, які посилюються при взаємодії з більш досвідченими колегами та своїми клієнтами/пацієнтами/студентами. Також, для значної кількості людей в цій віковій групі може бути характерна невизначеність в напрямку своєї професійної діяльності, оскільки в молодому віці людина має більшу мобільність в зміні роду діяльності, що посилюється

питанням про свої компетентність в поточному напрямку та призводить до більших сумнівів і хвилювань особистості про своє професійне майбутнє. Якщо розглядати відмінність в інших вікових періодах, то відмічається, що у віці 30-39 років людина менш схильна до емоційного вигорання, оскільки цей період зазвичай характерний стабілізацією в професійному та особистому житті. Завдяки надбанням минулого вікового періоду, людина зазвичай більш впевнена у своєму виборі професії та компетентності в робочій діяльності, а також має більш стабілізоване особисте життя, в більшості випадків, постійного партнера та можливо дітей. Наступний віковий проміжок 40-50 років характеризується для людини переосмисленням свого життєвого та професійного досвіду, а також першими думками про майбутній вихід на пенсію, що в купі з багаторічним стажем роботи знову є чутливим періодом для розвитку емоційного вигорання, оскільки особистість з часом все одно втомлюється від своєї професійної діяльності навіть при достатньому відпочинку та мінімальному стресу на роботі, що можна охарактеризувати як втрату зацікавленості робочим життям. З іншого боку, здорова особистісна зацікавленість та вмотивованість в професійній діяльності відтермінуює вищевказане явище. Також, раніше в цій роботі був розглянутий зв'язок емоційного вигорання та професійної деформації, що актуально для цього вікового періоду, оскільки одним з ключових чинників, на яких ґрунтується розвиток професійної деформації, є саме робочий стаж особистості, оскільки щоби розглядати явище як спотворений професійний розвиток, зазвичай необхідно багато років щоби в людини з'явилися помітні викривлення в бік професійної деформації.

Стать, як ще один демографічний показник, теж часто розглядають при дослідженні емоційного вигорання. З одного боку, багато дослідників відмічають, що при проведенні досліджень не було виявлено значних розбіжностей між статевою приналежністю та рівнем вигорання, деякі дослідники, як Стаднюк Л.А., Давидович О.В., Приходько В.Ю., Олійник М.В., Ширяєва М.І. в роботі "Синдром емоційного вигорання: Фактори, що

сприяють його виникненню і попередженню" [32, с. 145, 146, 149] на основі свого емпіричного дослідження відмічають, що, за результатами, серед учасників дослідження чоловіки були більшою мірою схильні до деперсоналізації, а серед жінок, в свою чергу, більше було виражене емоційне виснаження. Дослідники пояснювали це тим, що серед чоловіків переважають інструментальні цінності, коли ж жінки більш емоційно чуйні та зазвичай мають додаткове навантаження у вигляді домашніх та сімейних обов'язків, що призводить до того, що жінки менш відчужені від своїх клієнтів, але загалом більш перевантажені в робочій діяльності. Також, якщо розглядати паралельно зі статтю сімейний стан, вищевказані дослідники відмічають, що загалом люди поза шлюбом, особливо чоловіки, більше схильні до емоційного вигорання. При цьому, ці показники порівняно вище навіть на фоні респондентів, що розвелися. На жаль, в роботі цих дослідників не вказуються вікові межі респондентів.

Загалом, якщо звернути увагу на позицію дослідників, які вважають що стать та родинний стан мають мінімальний вплив на емоційне вигорання, або взагалі з ним не пов'язані, з цим можна частково погодитися, бо самі по собі ці показники не існують у вакуумі, вони мають чітку прив'язку до соціокультурної середовища, в якій переважно акцентується увага на проблеми жінок, які пов'язані як з робочим колективом, в якому нерідко виникають конфлікти з колегами та керівництвом на ґрунті сексизму, через що на жінок впливає додатковий стресовий чинник, який ускладнює робочу діяльність. Також, менш поширена, але все одно актуальна в молодому дорослому віці проблема, це народження та виховання дитини, що змушує жінку (рідше чоловіка) тимчасово припинити робочу діяльність або поєднувати її з цими ресурсоемними обов'язками, що в свою чергу теж сприяє як конфліктам на робочому місці, так і перевантаженню людини робочим та особистим життям.

Згідно з усім вищевказаним, серед демографічних показників в молодому дорослому віці найбільш впливовим є вік, другорядну роль грає стать та родинний стан.

На сьогоднішній день в нашій країні постає актуальне питання про вплив війни та економічної кризи, а також їх наслідки для психологічного стану та здоров'я людини, особливо для тих, кому довелося покинути свій дім через загрозу вторгнення або у зв'язку з тимчасовою окупацією та/або активними бойовими діями в регіоні. На основі багаточисленних зарубіжних досліджень, наші земляки, зокрема Л.В. П'янківська [25, с. 79-80], виділяють в людей, що пережили або втікали від бойових дій, багаточисленні симптоми, які в значному ступені кореспондуються з емоційним вигоранням: дистрес, тривога, депресія, безсоння, фаталістичний погляд, песимізм, суїцидальні думки та планування самогубства. Як можна побачити, більшість з цих симптомів можна поділити на дві основні категорії: напруження та негативне або безперспективне бачення світу. Ці дві групи в характерні тим, що по перше збільшують загальне навантаження на людину, що паралельно з робочою діяльністю здатно швидко призвести до значного виснаження. Також, ці симптоми, особливо депресивно-фаталістичного характеру, сильно впливають на мотиваційну сферу людини, що погіршує ефективність останньої на робочому місці та несе негативну реакцію людини на необхідність займатися професійною діяльністю, що переростає в аверсивну поведінку. Також, П'янківська Л.В. відмічає, в іноземних дослідженнях таку тенденцію, що вищевказані симптоми з часом зменшувалися в жителів місць колишніх бойових дій, які не покидали свій дім. З іншого боку, інтенсивність симптомів не тільки зберігалася у людей, які колись були внутрішньо переміщеними особами, а навіть зростала в колишніх біженців, тобто чим далі людина втікала від свого дому, тим важче їй було після цього адаптуватися до нормального життя після повернення.

Серед інших проблем війни, окрім загрози життю та, в нерідких випадках, необхідності переселитися з більш небезпечних регіонів, варто також виділити економічну кризу та інші фактори, які створюють необхідність в адаптуванні до нових робочих умов. Для початку, найочевидніший вплив економічної кризи полягає у тому, що купівельна здатність людини значно

зменшується, через що відчуття винагороди та мотиваційна складова сильно депривовані, людина не бачить сенсу в своїй робочій діяльності, бо в окремих випадках не здатна навіть забезпечити себе товарами та послугами першої необхідності. При цьому, методи вирішення проблеми недостачі матеріальної винагороди призводять до нових проблем, оскільки роботодавець зазвичай приймає таке рішення, як скорочення штату або переведення працівників на неповний робочий день зі збереженням загального об'єму роботи, через що значно збільшується навантаження на одного працівника, а також його список обов'язків стає значно ширшим, що призводить до стрімкого розвитку виснаження. Також, паралельно з цим, працівнику постійно доводиться переживати додатковий стрес через той факт, що його можуть звільнити, що тільки посилюється інформацією про поточний рівень безробіття та важкості знайти нову роботу та можливий власних страх програти в конкуренції з іншими. Наступний варіант утримання адекватної заробітної плати є підвищення вартості послуг організації, що сприяє таким негативним чинникам, як: зменшення кількості клієнтів при наявності більш конкурентноспроможної пропозиції або якщо послуги компанії не несуть першочергової важливості для клієнтів; збільшення невдоволення клієнтів та більш прискіпливе ставлення до продукту та обслуговування компанії, що особливо відчувається працівниками сфери обслуговування в наслідок частіших конфліктів з користувачами послуг організації. Загалом, після аналізу проблем, пов'язаних з економічною кризою, можна зробити висновок, що їх вплив одночасно сприяє підвищенню стресу та навантаженню на робочому місці, що діє паралельно з проблемами задоволення мотиваційної сфери та матеріального винагородження працівника. Серед інших проблем, які пов'язані в першу чергу з адаптацією до нових робочих умов, можна згадати період проблем з електропостачанням, коли «вимкнення світла» створювали необхідність приймати швидкі рішення та навчатись працювати в нових умовах. У якості прикладу можна навести два сусідніх відділення однієї компанії, одне з яких було розташоване в торговельному центрі та постійно

мало електроенергію, а інше було у житловому будинку та працювало в обмеженому режимі через відключення світла. Проблеми з менеджментом та адаптацією штату цих відділень призвели до того, що перше відділення мало збільшене робоче навантаження, через що працівники відділення працювали в середньому в півтора рази більше, що значно сприяло виснаженню та прояву рис деперсоналізації в штату. В свою чергу, друге відділення мало проблеми з робочими умовами та продуктивністю своєї діяльності, через що в результаті майже половина штату змінила місце роботи, в тому числі менеджер відділення, який почав ухилятися від робочих обов'язків та в результаті склав повноваження.

#### **1.4 Симптоми емоційного вигорання**

В різних працях дослідники називають близько сотні ознак емоційного вигорання, які можна умовно поділити на п'ять груп: фізичні, емоційні, соціальні, поведінкові, інтелектуальні. Серед фізичних одним з найголовніших симптомів вважається загальне виснаження людини, яке окрім цього виступає окремо як психологічне та емоційне. Окрім цього, розвинене емоційне вигорання характерно такими розладами, як проблеми зі сном, загальне погіршення здоров'я, особливо серцево-судинної та травної системи, та підвищена хворобливість, в тому числі виникнення та/або активізація хронічних хвороб, високий тиск, суттєве збільшення або зменшення маси тіла, періодичні стани, які можуть бути характерні тремтінням, пітливістю, запамороченням, важким диханням, нудотою. Емоційні симптоми, які загалом характерні зменшенням або неконтрольованістю емоцій. Зниження емоційного прояву в багатьох концепціях близько до деперсоналізації та апатії, тобто людина формалізує спочатку свої професійні, а потім навіть позаробочі відносини, не сприймає себе або інших як особистість, схильна до холодного цинічного ставлення, мінімізує щирі емоційні переживання та втрачає здатність до емпатії. Також це впливає на ставлення до роботи, оскільки людині починає бракувати мотивації на роботі, вона перестає бачити

перспективи та бути амбіційною. З точки зору неадекватного контролю емоцій, характерні агресивно-депресивні прояви. Людина може проявляти як неконтрольований гнів, підвищену дратівливість, образливість, бути схильною до істерії, так і мати депресивні стани, підвищену тривожність, схильність до самозвинувачення та песимізм. Можливо, схильність до агресивної або депресивної поведінки залежить від локусу контролю, де екстернальний більше схиляє людину до агресивних проявів, оскільки вона може відчувати себе фрустрованою через обставини зовнішнього світу, через що проявляти агресію до інших, які, на думку людини, заважають або відволікають. З іншого боку, пояснити зв'язок інтернального локусу контролю з схильністю до депресивних станів можна тим, що оскільки людина причиною своїх життєвих негараздів вважає себе, то після достатньої кількості невдач вона розчаровується в собі та опускає руки. Соціальні симптоми перегукуються з емоційними та фізичними таким чином, що виснаження людини впливає на її зниження соціальної діяльності в професійному та особистому житті. Особистість обмежує соціальні контакти на роботі, переважно шляхом аверсивної поведінки та формалізації відносин. У вільний час людина намагається більше бути на одинці, не відвідувати публічні заходи та менше спілкуватися, у більш розвинених випадках нехтуючи взаємодією навіть з близькими. Паралельно з цим, особистість з емоційним вигоранням може не розуміти інших людей та вважати, що її близьке оточення проявляє недостатньо допомоги та підтримки, що ще більше схиляє до уособлення та інертності у відносинах. Поведінкові симптоми також характеризуються сильним впливом виснаження на людину. Людина схильна до аверсивної моделі дій, постійно намагається знайти можливість відпочити та зменшити будь-яке навантаження. Також нерідко зустрічаються такі симптоми, як імпульсивна емоційна поведінка, зниження апетиту або переїдання, зловживання психоактивними речовинами від алкоголю/кави/тютюну до медикаментозних та нелегальних наркотичних засобів, також деякі дослідники відмічають підвищену імовірність нещасних випадків, в тому



числі випадкового травмування та потрапляння у аварію. Завершують список інтелектуальні симптоми, які загалом характеризуються уникненням діяльності, пов'язаної з мисленням, небажанням навчатись новому, негативною цинічною реакцією на будь-які нововведення та уникненням нестандартних підходів та творчих завдань.

### **Висновки до першого розділу.**

Емоційне вигорання це поширена проблема, межі реальних обсягів якої важко визначити. Спочатку цей розлад розглядався як проблема професій, представники яких працюють з людьми, будь-то клієнти, пацієнти чи студенти, але з часом почало розглядатися як проблема будь-якою професії, хоча значне місце у наукових працях посідає саме вивчення емоційного вигорання в рамках тих видів трудової діяльності, робота в яких безпосередньо пов'язана з взаємодією з іншими людьми.

Загалом дослідники розглядають цей розлад як поступовий процес фізичного та емоційного виснаження, які є наслідком занадто тривалого або інтенсивного стресу, також значна частина науковців важливим компонентом виділяє деперсоналізацію, яка має за мету зменшити затрати енергії на емоційні відгуки шляхом формалізування відносин з іншими людьми та схильності до цинічного ставлення, іншими словами працівник з вигоранням намагається не сприймати як особистість інших та навіть себе.

Серед факторів, які сприяють розвитку емоційного вигорання, можна виділити особистісний та пов'язаний з професійним оточенням і умовами праці. Особистісний фактор можна поділити на два основні компоненти: психоемоційні особливості працівника та його демографічні данні. Перше зводиться до акцентуацій характеру, які сприяють збільшеному виснаженню людини внаслідок нераціональних витрат фізичної та/або психоемоційної енергії. Друге тісно пов'язано з впливом переважно соціокультурних чинників на повсякденну та трудову діяльність людини. В свою чергу, фактор професійної середовища та умов праці сильно залежить від відносин з колективом

та зокрема керівництвом, ефективністю управління менеджерів компанії та власним вмінням розподіляти робоче навантаження, родом праці, спілкуванням з суб'єктами трудової діяльності, а саме клієнтами/пацієнтами/студентами.

Специфіка емоційного вигорання в молодому дорослому віці полягає в задачах та проблемах, характерних в цьому віковому проміжку, серед них: оволодіння професійними ролями та продовження професійної підготовки, зокрема адаптація в робочому оточенні та визначення напрямку своєї майбутньої професійної діяльності, а також пошук шлюбного партнера та створення власної родини.

Війна в країні сприяє психоемоційним проблемам, серед яких найбільше виділяються напруження та тривожність, в деяких випадках депресивні тенденції та фаталістичний погляд на життя і майбутнє. В свою чергу, економічна криза також сприяє напруженню та тривожності через конкуренцію та можливі скорочення на роботі, при цьому також характерна зниженням відчуття вмотивованості та достатнього рівня винагороджування паралельно з підвищенням робочого навантаження, яке в результаті призводить до виснаження, оскільки керівництву організації в більшості випадків доводиться скорочувати витрати на заробітні плати працівникам шляхом скорочення штату та збільшення обов'язків та об'єму роботи кожного працівника.

Серед близько сотні симптомів робочого вигорання можна виділити п'ять груп: фізичні, емоційні, соціальні, поведінкові, інтелектуальні. Загалом, ці групи поєднують в собі риси виснаження, яке поділяється на фізичне, ментальне та психоемоційне; передумови виснаження, якими виступає занадто тривалий або інтенсивний стрес/напруга; багаточисленні наслідки минулих двох компонентів, що поєднують в собі риси деперсоналізації, аверсивну поведінку, зменшення емоційного відгуку, агресивні/депресивні тенденції, виникнення та розвиток залежностей, а також психофізіологічні проблеми.

## **РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В МОЛОДОМУ ДОРΟΣЛОМУ ВІЦІ.**

### **2.1. Характеристика вибірки та організація процедури дослідження.**

Дослідження проводилося серед громадян України, які знаходяться на території держави та вільно володіють українською мовою. Кожен з респондентів мав вільний доступ до інтернету. Для участі в дослідженні була обрана вікова група 21-25 років, яка, як відмічалось раніше, відноситься до категорії молодшого дорослого віку людини згідно з періодизацією Бромлей [12, с. 130]. Всі учасники дослідження працюють в одній компанії та на одній посаді, це рішення зумовлено тим, що робочі умови в кожній організації та на різних видах робіт можуть настільки відрізнитися, що результати дослідження сотні людей і близько не будуть репрезентативними до генеральної сукупності. Таким чином, при однаковій посаді в одній компанії всі учасники дослідження мають близькі умови праці, а їх рівень доходу відзеркалює, наскільки багато вони працюють, що сприяє більш репрезентативним показникам того, що досліджується в цій роботі. Учасники дослідження поділені на дві групи по 56 людей на кожну згідно з рівнем стажу на одному місці роботи (Табл. 1). Перша група працює безперервно 2 роки або більше. Друга група має робочий досвід від 6 місяців до 2 років та, згідно з теоретичним аналізом інших досліджень, повинна мати непомітні або майже відсутні симптоми емоційного вигорання. Однак є припущення, згідно з яким рівень емоційного вигорання не просто підвищується в кожній групі, але і різниця між ступенем вираження емоційного вигорання в обох груп буде незначною, тобто показники цих двох вибірок за результатами дослідження будуть близькими між собою.

Таблиця 1

## Групи дослідження за робочим стажем

Робочий стаж	2 роки або більше	6 місяців - 2 роки
Кількість людей в групі	56 осіб	56 осіб

Окрім робочого стажу, в дослідженні є ряд демографічних показників, які дозволяють зібрати додаткову інформацію для подальшої інтерпретації. Такими показниками виступають сімейний стан, наявність дітей, рівень освіти, дохід та чи є учасник дослідження внутрішньо переміщеною особою. Сімейний стан (Табл. 2) у опитувальнику поділений на відповіді «Самотні / Не зустрічаєтесь», «Зустрічаєтесь», «Одружені». Під час теоретичного аналізу досліджень відмічалось, що в працях дослідників [32, стр 145-148] сімейний стан грав важливу роль у вираженості емоційного вигорання, оскільки відмічалось, що самотні люди мали більшу схильність до емоційного вигорання, ніж одружені.

Таблиця 2

## Групи дослідження за сімейним станом

Сімейний стан	Самотні	Зустрічаються	Одружені
Кількість людей в групі	40	43	28

Під час теоретичного ознайомлення з літературою, не було знайдено залежності між емоційним вигоранням та рівнем освіти, тому варто дослідити це самостійно, оскільки в теорії високий рівень освіти сприяє покращенню адаптації до нових умов на робочому місці та сприяє більш свідомому використанню копінг стратегій зі стресом, який призводить до емоційного вигорання. Також, окремою категорією за рівнем освіти виступають студенти, що дає можливість дослідити, наскільки виражені показники емоційного вигорання дає поєднання роботи з навчанням в респондентів. Розподіл респондентів за рівнем освіти наявний у Табл. 3.

Таблиця 3

## Групи дослідження за рівнем освіти

Рівень освіти	Повна середня	Професійно-технічна	Неповна вища (студент)	Повна вища
Кількість людей в групі	16	12	43	40

Рівень доходу, як раніше відмічалось, віддзеркалює, наскільки багато працює кожен з учасників дослідження, оскільки заробітна плата на одній посаді в одній компанії залежить виключно від робочого часу та продуктивності, тобто зусиль, які кожен з респондентів вкладає у свою професійну діяльність, розподіл респондентів за рівнем доходу представлений у Табл. 4.

Таблиця 4

## Групи дослідження за рівнем доходу

Рівень доходу в гривнях	До 10000	10000-15000	15000-20000	20000+
Кількість людей в групі	18	37	28	29

Також, на сьогоднішній день актуальним постає питання стресу внутрішньо-переміщених осіб, тому, в рамках дослідження був зроблений розподіл респондентів за наявністю статусу ВПО (Табл. 5) задля того, щоби виділити, наскільки стан ВПО сприяє емоційному вигоранню людини.

Таблиця 5

## Групи дослідження за наявністю статусу ВПО

Наявність статусу ВПО	Присутній	Відсутній
Кількість людей в групі	21	91

Дослідження було проведено в форматі онлайн опитування на платформі Google Forms. Такий формат дозволяє охопити масову аудиторію, оскільки доступ до інтернету поширений серед всіх груп населення, особливо людей молодшого дорослого віку. Другою важливою перевагою цього формату є анонімність та відсутність безпосереднього контакту з дослідником під час проходження опитування, що імовірно може сприяти тому, що респонденти онлайн відповідають охоче та щиро на питання, які в офлайн форматі викликають «суспільно-прийнятні» відповіді, що негативно впливає на результати опитування. При цьому, орієнтовно 10% учасників озвучили, що погодилися прийняти участь тільки тому що опитування анонімне. Також плюсами формату дослідження та платформи є можливість участі респондентів в дослідженні в будь-який момент, що відмітила третина учасників дослідження, швидкість та автономність масового збору та обробки даних, що дозволяє помірними зусиллями набрати необхідну кількість учасників дослідження та їх відповідей. Пошук респондентів здійснювався в тематичних онлайн спільнотах компанії, розсилка запрошення до участі в дослідженні проходила в індивідуальному форматі, що дозволяло набирати респондентів хвилями та оперативно консультувати всіх учасників.

## **2.2 Методичне забезпечення емпіричного дослідження**

У цьому дослідженні були використані чотири методики: 1) «Дослідження синдрому "вигорання"» Дж. Грінберга; 2) «Методика діагностики рівня соціальної фрустрованості» Л. Вассермана у модифікації В. Бойко; 3) «Особистісний опитувальник Айзенка» (Eysenck Personality Inventory) за авторством Г. Айзенка; 4) «Методика діагностики самооцінки тривожності» (STAI) І.Д.Спілбергера та Ю.Л.Ханіна.

Методика «Дослідження синдрому "вигорання"» Дж. Грінберга є поверхневою методикою, націленою на оцінку вираженості емоційного вигорання. Вона складається з 20 тверджень (ДОДАТОК А.1) з можливою відповіддю «Так» або «Ні», таким чином її головною перевагою є лаконічність

у дослідженні явища, що одночасно дозволяє використовувати інші тести для більш обширного збору даних, але і робить необхідним використання цього інструменту разом з іншими методиками, щоби отримати повноцінну картину емоційного вигорання в респондентів. Таким чином, ця методика має головну роль, оскільки вона дозволяє дослідити саме об'єкт, інші методики, в свою чергу, мають допоміжний характер та заміряють саме окремі симптоми, які виникають при вигоранні, таким чином вони мають компенсувати обмеженість першого тесту. Вона обчислюється за ДОДАТОК А.2.

Інструмент «Методика діагностики рівня соціальної фрустрованості» Л. Вассермана у модифікації В. Бойко замірює рівень стану психологічної напруги, який виникає через незадоволеність досягненнями і соціальним положенням індивіда. Цей опитувальник містить 20 питань (ДОДАТОК Б.1), які відображають 20 сфер особистості, що, за думкою розробника, є найбільш суттєвими галузями у житті людини, які пов'язані з суспільством. На кожне з питань даються п'ять можливих відповідей: «Повністю задоволений», «Скоріше задоволений», «Важко відповісти», «Скоріше незадоволений», «Повністю не задоволений» що дозволяє учаснику опитування надати більш точну оцінку свого стану чи позиції. Вони обчислюються за ДОДАТОК Б.2. Сама соціальна фрустрованість є чинником, що має тісний зв'язок із соціокультурною середою. Це психологічна напруга, що виникла з ряду причин, серед яких варто виділити сучасний культ досягнень, особливо бажаного результату за мінімальними зусиллями. Коли людина бачить приклади успіху інших, вона часто задається питанням, чим вона гірша за інших. Але у випадку, якщо адекватного аргументу не знаходиться, людина піддається фрустрації. Посилюючим фактором є оточення особистості, яке часто розповідає про успіхи інших, особливо в контексті, коли близькі люди мають певні очікування до досягнень індивіда. Таким чином, люди підвергаються тренду своєї епохи, що визначає за них, чого вони мають досягти та в чому бути успішними. Фрустрація має безпосередній зв'язок з емоційним вигоранням, оскільки підвищує стрес та напругу, що з розвитком

переходить у стан виснаження та апатії. Окрім цього, поведінка індивіда також починає демонструвати агресивно-депресивні тенденції, що, як зазначалося раніше, може бути пов'язано з екстернальним-інтернальним локусом контролю. Це особливо резонує з явищем фрустрації, оскільки в ситуації, коли людина незадоволена своїми досягненнями та/або соціальним положенням, без знаходження адекватних причин цієї проблеми, індивід стає схильний до того, щоби звинувачувати себе або інших у своїх невдачах.

«Особистісний опитувальник Айзенка» (EPI) за авторством Г. Айзенка містить 60 питань (ДОДАТОК В.1) трьох шкал, з яких 24 відводиться на екстраверсію-інтроверсію, 24 замірює рівень нейротизму та 12 відносяться до шкали відвертості та суспільно-прийнятних відповідей. Вони обчислюються за ДОДАТОК В.2. Ганс Айзенк у ході своїх досліджень дійшов до висновку, що повна сукупність рис, які описують людину, може показати за допомогою інтроверсії-екстраверсії та низького-високого нейротизму. На основі цього, дослідник створив тест, який заміряти ці показники. Інтроверсія та екстраверсія виступають як біполярний конструкт, за яким полюс інтроверсії відображає схильність людини до сконцентрованості на своєму внутрішньому світі та активний самоаналіз, при цьому ці два фактори негативно впливають на участь в житті соціуму та прагнення бути його активною частиною, що нерідко призводить до складнощів у соціальній адаптації. В свою чергу, екстраверсія виступає повною протилежністю інтроверсії. В її основі стоїть активна взаємодія з соціальною середою та орієнтування на зовнішній світ загалом, що переводить акцент зі свого внутрішнього світу, а також глибоких думок та переживань. Таким чином, екстраверт діє більш імпульсивно та ініціативно, значна активність у суспільстві, відкритість та товариськість робить екстравертів більш соціально адаптованими. Друга шкала відповідає за нейротизм, який в свою чергу може бути описаний як біполярна шкала, з одного боку якої виступає психоемоційна стійкість, стабільність та адаптованість. Таким чином, в людини з низьким рівнем нейротизму відносно низька реакція до зовнішніх стимулів, що дозволяє їй бути організованою,



мати низьку мінливість настрою, а також така емоційна стійкість пов'язується зі схильністю до лідерства. При цьому, занадто низький показники нейротизму інтерпретують як психотизм, який характерний антисоціальною та потенційно конфліктною поведінкою, що поєднується з егоїзмом та егоцентричністю людини. З іншого боку, високі показники за шкалою нейротизму свідчать про низьку психоемоційну стійкість, таким чином особистості притаманні тривожність, висока чутливість до зовнішніх стимулів, депресивність, імпульсивність та низький рівень адаптованості до стресових ситуацій, що, в свою чергу, сприяє розвитку неврозу. Таким чином, якщо прив'язувати результати дослідження до класичних 4 типів темпераменту, емоційно стійкий екстраверт відповідає сангвіністичному типу, емоційно нестійкий екстраверт - холеричному, емоційно стійкий інтроверт - флегматичному, емоційно нестійкий інтроверт – меланхолічному. Третя шкала відповідає за перевірку респондентів на схильність до суспільно прийнятних відповідей, які можуть негативно вплинути на результати дослідження. Тобто це інструмент для покращення надійності тесту. В інструкції до методики Айзенка ця шкала вираховується першою, щоби виявити, в яких респондентів наявний високий рівень суспільно-прийнятних відповідей, щоби показники нещирого учасника дослідження не потрапили у подальше обчислення статистичних даних тесту. Опціонально робиться аналіз відповідей таких респондентів, щоби спробувати зрозуміти, які чинники вплинули на вибір піддослідного. Варто відмітити, що питання включення шкали відвертості та суспільно-прийнятних відповідей є важким, оскільки валідність таких шкал дуже спірна. Це пов'язано з тим, що більшість питань цього типу налаштовані з розрахунком на суб'єктивне бачення авторів подібних тестів, якою є образ середньостатистичної людини. Таким чином, питання з методики на кшталт «Про Вас можна сказати, що Ви грубіян?» відносяться в першу чергу до самооцінки людини, а вже потім до її відвертості. Також, багато питань типу «Ви порушували встановлені правила поведінки?» відносяться до образу життя людини та того, як вона пам'ятає наявність або відсутність певних моментів у своєму житті, тобто людина може

і справді ніколи не виконувати певну дію або не пам'ятати чи не розуміти навіть одноразового факту її виконання. З іншого боку, за цією шкалою з 12 питань прохідним вважається вибір соціально прийнятної відповіді не більше, ніж 5 разів, що частково мінімізує неідеальність питань з цієї шкали. Також варто відмітити, що у при проведені практичного дослідження використовується формат анонімного онлайн опитування, що імовірно може підвищити надійність результатів та зменшити вплив суспільно прийнятних відповідей. Загалом, оскільки нейротизм розглядається як емоційна нестабільність та низька адаптивність, він має тісний зв'язок з емоційним вигоранням, бо відповідає за схильність до виникнення напруги та стресу, що призводить до емоційного виснаження. В свою чергу, інтровертивність-екстравертивність теж грає значну роль в цьому дослідженні. Це пов'язано з тим, що учасники дослідження займають однакову посаду, яка характерна високим рівнем взаємодії з іншими людьми, в умовах якої значно важче працювати інтровертивним типам особистості через меншу адаптацію до соціального життя та взаємодії.

«Методика діагностики самооцінки тривожності» (STAI) І.Д.Спілбергера та Ю.Л.Ханіна складається з 40 питань двох шкал (ДОДАТОК Г.1), з яких 20 відносяться до ситуативної тривожності та ще 20 до особистісної тривожності. Вони обчислюються за ДОДАТОК Г.2. На кожне з питань існує 4 варіанти відповіді «Ніколи», «Майже ніколи», «Часто», «Майже завжди», що також дозволяє респонденту надати більш точну інформацію про свій стан або позицію у житті. В цій методиці особистісна тривожність розглядається як стійка індивідуальна якість кожної особистості, тобто її рівень в людини є постійним та відображає її реакцію на широкий спектр ситуацій, що далеко не в кожному випадку мають викликати занепокоєння. Низька особистісна тривожність свідчить про певну інертність та відсутність адекватного сприйняття стресових факторів. Таким чином, у нормі людям властивий "здоровий" рівень особистісної тривожності, який дозволяє розуміти важливість актуальної проблеми та необхідність її вирішення. В свою

чергу, високий рівень особистісної тривожності свідчить про дуже гостру реакцію індивіда на зовнішні стимули, що порівнюється до таких патологій, як невротизм та психосоматичні захворювання і призводить до ускладнення повсякденного життя особистоті, оскільки широкий спектр ситуацій розцінюється як той, що несе високий рівень загрози для життя людини. В свою чергу шкала, ситуативної, або реактивної, тривожності відображає загальну тенденцію того, як респондент реагує на стресові ситуації. Залежно від кожного випадку, рівень реактивної тривожності відрізняється за часом та інтенсивністю свого прояву. Іншими словами, ситуативна тривожність може виникати таким чином, що в двох людей може бути високий або різний прояв цього механізму у діаметрально протилежних ситуаціях. Зазвичай, ситуативна тривожність корелює з особистісною та, на думку ряду дослідників, здатна переростати в особистісну в окремих випадках. Таким чином, низький рівень ситуативної тривожності свідчить про проблеми людини у адекватному розумінні ситуації та здоровій емоційній реакції на стрес. З іншого боку, висока ситуативна тривожність призводить до ризику підвищення особистісної тривожності людини. Рівень особистісної та ситуативної тривожності є одним з найбільш ключових факторів у схильності до емоційного вигорання та темпу його розвитку, оскільки завищена емоційна реакція на стрес та тривалий стан напруги є факторами, які значно сприяють виснаженню індивіда, що поступово призводить до емоційного вигорання, в окремих випадках це може трапитися навіть в умовах відсутності очевидних стресових факторів, якщо показники тривожності перевищують норму.

### **2.3 Аналіз результатів емпіричного дослідження**

У першу чергу, проводиться розгляд шкали брехні у особистісному опитувальнику Айзенка (EPI) на предмет наявності соціально-прийнятних відповідей. За результатами виявилось, що всі респондент загалом мали низький рівень соціально-прийнятних відповідей, тому, за інструкцією

методики, дані усіх респондентів за іншими шкалами можна приймати до розгляду без додаткового аналізу причин невідвертості.

Задля подальшої роботи, статистичні результати респондентів будуть округлятися до сотої частини згідно з правилами округлення, де тисячні та нижче частини 1-4 будуть округлятися в меншу сторону, 5-9 у більшу.

Задля перевірки, чи підпорядковуються розподіли двох груп емпіричного дослідження нормальному розподілу, був використаний критерій узгодженості Колмогорова-Смірнова на результатах методик та шкал, які використовуються в дослідженні для визначення рівня емоційного вигорання та його окремих проявів за рівнем робочого стажу, а саме: 2 роки в першій групі респондентів та від 6 місяців до 2 років у другій. За результати перевірки в SPSS за критерієм Колмогорова-Смірнова, вибірки підпорядковуються одному закону статистичного розподілу, детальніше у Табл. 6 нижче.

Таблиця 6

Підпорядкування закону статистичного розподілу груп за критерієм  
Колмогорова-Смірнова

Методика або шкала, яка використовується в дослідженні	Критерій узгодженості Колмогорова-Смірнова
Методика Грінберга	0.98
Шкала нейротизму методики Айзенка	0.62
Методика Вассермана у модифікації Бойко	0.77
Шкала реактивної тривожності Спілбергера-Ханіна	0.9
Шкала особистісної тривожності Спілбергера-Ханіна	0.23

$P > 0.05$ , вибірки підпорядковуються нормальному статистичного розподілу.

Результати методики Грінберга на оцінку рівня емоційного вигорання показали результат 8.87 балів у першій групі респондентів зі стажем 2 роки

або більше та результат 8.6 у другій групі зі стажем від 6 місяців до 2 років. В рамках цього тесту, показники в діапазоні 0-7 свідчать про низький рівень емоційного вигорання, 8-14 про середній та 15-20 про високий, з чого можна зробити висновок, що загалом у респондентів панує середній рівень емоційного вигорання. Це свідчить про те, що більшість учасників дослідження мають виражені симптоми цього явища, що важко назвати нормою у довоєнні роки, тим паче, за умовою того, що через використання вікового проміжку 21-25 за віковою періодизацією Бромлей, максимально можливим стажем роботи для респондента є 7 років, яких загалом недостатньо, щоби у респондента була сильна пересиченість своїм родом діяльності. Наглядніше у Табл. 7.

Таблиця 7

Результати за методикою Грінберга залежно від робочого стажу

Робочий стаж	2 роки або більше	6 місяців - 2 роки
Середньо-статистичний показник за методикою Грінберга	8.87	8.6
U-критерій Манна-Уїтні	Результат 1517	Значимість 0.77

$P > 0.05$ , результати відмінності не значимі.

За допомогою SPSS була зроблена перевірка результатів респондентів за U-критерієм Манна-Уїтні, результат якого 1517, значимість - 0.77 (Табл. 7). Оскільки  $P > 0.05$ , результати не вважаються значимими.

В свою чергу, за особистісним опитувальник Айзенка (EPI) до розгляду наявні результати ще за двома шкалами: інтроверсія-екстраверсія та нейротизм. Середні показники першої групи за першою шкалою дорівнюють 15.01, в свою чергу, у другій групі статистичний результат складає 14.83 (Табл. 8). За методикою Айзенка, показники шкали інтроверсії-екстраверсії в діапазоні 1-7 свідчать про високий рівень інтроверсії, 8-11 помірний рівень

інтроверсії, 12-18 помірний рівень екстраверсії, 19-24 високий рівень екстраверсії.

Таблиця 8

Результати за шкалою інтроверсії-екстраверсії методики Айзенка залежно від робочого стажу

Робочий стаж	2 роки або більше	6 місяців - 2 роки
Середньо-статистичний показник за шкалою «інтроверсія-екстраверсія» методики Айзенка	15.01	14.83
U-критерій Манна-Уїтні	Результат 1463	Значимість 0.54

$P > 0.05$ , результати відмінності не значимі.

Результат за U-критерієм Манна-Уїтні 1517, значимість - 0.54 (Табл. 8). Оскільки  $P > 0.05$ , результати не вважаються значимими.

Задля встановлення кореляції результатів за робочим стажем між емоційним вигоранням за методикою Грінберга та за шкалою інтроверсії-екстраверсії методики Айзенка, був використаний коефіцієнт кореляції рангу Спірмена (Табл. 9)

Таблиця 9

Кореляція між емоційним вигоранням та інтроверсією-екстраверсією

Робочий стаж	2 роки або більше	6 місяців - 2 роки
Коефіцієнт Спірмена за емоційним вигоранням та інтроверсією-екстраверсією	Результат	Результат
	-0.29	-0.33
	Значимість	Значимість
	0.03	Менше 0.01

$P < 0.05$ , кореляція значима

Коефіцієнт кореляції становить  $-0.29$  в першій групі та  $-0.33$  в другій. Значимість  $0.03$  в першій, менше  $0.01$  в другій. Оскільки кореляція обернена, це означає що чим більше показник інтроверсії-екстраверсії в бік екстраверсії, тим менше показник рівня емоційного вигорання у респондентів. Імовірно, це можна інтерпретувати як зв'язок між інтроверсією-екстраверсією та компонентом емоційного вигорання – деперсоналізацією. Оскільки учасники мають середній рівень емоційного вигорання та помірний рівень екстраверсії, можна зробити припущення, що до деперсоналізації більше схильні люди з більш інтроверсивним спектром особистості, що потребує перевірки у майбутніх дослідженнях. Оскільки  $P < 0.05$ , кореляцію можна визнати значимою, що свідчить про тісний зв'язок між емоційним вигоранням та інтроверсією-екстраверсією. За калькулятором Даніеля Сопера, імовірність схожості кореляції двох вибірок становить  $0.82$ , що свідчить про статистично не значимий рівень відмінностей у вибірках за даним показником кореляції.

За шкалою нейротизму, середні показники першої групи складають  $9.36$ , другої –  $8.84$ . Показники у діапазоні  $1-10$  свідчать про високий рівень емоційної стабільності,  $11-14$  – середній рівень емоційної стабільності,  $15-18$  середній рівень емоційної нестабільності,  $19-24$  - високий рівень емоційної нестабільності, що представлено у Табл. 10.

Таблиця 10

Результати за шкалою нейротизму методики Айзенка залежно від  
робочого стажу

Робочий стаж	2 роки або більше	6 місяців - 2 роки
Середньо-статистичний показник за шкалою «нейротизм» методики Айзенка	9.36	8.84
U-критерій Манна-Уїтні	Результат 1462	Значимість 0.54

$P > 0.05$ , результати відмінності не значимі.

Результат за U-критерієм Манна-Уїтні 1517, значимість - 0.54 (Табл. 10). Оскільки  $P > 0.05$ , за шкалою нейротизму методики Айзенка різниця між групами також не значима. Далі була встановлена кореляція результатів за робочим стажем між емоційним вигоранням за методикою Грінберга та за шкалою нейротизму методики Айзенка, за коефіцієнтом кореляції рангу Спірмена (Табл. 11).

Таблиця 11

## Кореляція між емоційним вигоранням та нейротизмом

Робочий стаж	2 роки або більше	6 місяців - 2 роки
Коефіцієнт Спірмена за емоційним вигоранням та нейротизмом	Результат	Результат
	-0.65	-0.60
	Значимість	Значимість
	Менше 0.01	Менше 0.01

$P < 0.05$ , кореляція значима

Коефіцієнт кореляції становить -0.65 в першій групі та -0.60 в другій. Значимість менше 0.01 в обох груп. Оскільки кореляція обернена, це означає що чим більше показник нейротизму, тим менше показник рівня емоційного вигорання у респондентів. З точки зору симптомів емоційного вигорання, існує як «дефіцит емоцій», коли людина мінімізує інтенсивність емоційної реакції задля економії психоемоційних ресурсів, так і емоційна нестабільність, коли емоційний відгук людини не вважається адекватним та може бути занадто інтенсивним, ніж у нормі. Таким чином виходить, що учасники дослідження скоріше схильні до прояву деперсоналізації та інших механізмів економії психоемоційної енергії, ніж до емоційної нестабільності. Оскільки  $P < 0.05$ , кореляцію можна визнати значимою, що свідчить про тісний зв'язок між емоційним вигоранням та нейротизмом. За калькулятором Даніеля Сопера, імовірність схожості кореляції двох вибірок становить 0.67, що свідчить про



статистично не значимий рівень відмінностей у вибірках за даним показником кореляції.

Методика діагностики рівня соціальної фрустрації Вассермана у модифікації Бойка демонструє в респондентів результати 1.68 – у першої групи, 1.6 – у другої, що продемонстровано на Табл. 12.

Таблиця 12

Результати за методикою Вассермана у модифікації Бойко залежно від робочого стажу

Робочий стаж	2 роки або більше	6 місяців - 2 роки
Середньо-статистичний показник соціальної фрустрації за методикою Вассермана у модифікації Бойка	1.68	1.6
U-критерій Манна-Уїтні	Результат 1514	Значимість 0.76

$P > 0.05$ , результати відмінності не значимі.

Показники соціальної фрустрованості у діапазоні 0-0,5 свідчать про майже повну відсутність фрустрованості, 0.5-1.4 відображає низький рівень фрустрованості, 1.5-1.9 означає знижений рівень фрустрованості, 2.0-2.4 – невизначений рівень фрустрованості, 2.5-2.9 – помірний рівень фрустрованості, 3.0-3.4 – підвищений рівень фрустрованості, 3.5-4 бали – дуже високий рівень соціальної фрустрованості. Таким чином, статистичні дані респондентів з обох груп демонструють знижений рівень соціальної фрустрованості. Такі показники фрустрованості можуть свідчити про амбіційні та оптимістичні тенденції в індивідів молодого дорослого віку, які, згідно з характеристикою цього вікового проміжку в періодизації Бромлей, ще у процесі оволодіння професійними ролями та поглиблені професійної підготовки. Результат у статистичних показниках обох груп в цій методиці за

U-критерієм становить 1514 (Табл. 12). Оскільки  $P > 0.05$ , результати свідчать про статистично не значимі розбіжності між групами респондентів.

Далі йде перевірка кореляції між емоційним вигоранням та фрустрацією за допомогою коефіцієнту Спірмена (Табл. 13).

Таблиця 13

## Кореляція між емоційним вигоранням та фрустрованістю

Робочий стаж	2 роки або більше	6 місяців - 2 роки
Коефіцієнт Спірмена за емоційним вигоранням та фрустрованістю	Результат	Результат
	0.78	0.68
	Значимість	Значимість
	Менше 0.01	Менше 0.01

$P < 0.05$ , кореляція значима

Коефіцієнт кореляції становить 0.78 в першій групі та 0.68 в другій. Значимість менше 0.01 в обох групах. Оскільки  $P < 0.05$ , кореляцію можна визнати значимою, що свідчить про тісний зв'язок між емоційним вигоранням та фрустрованістю. Оскільки кореляція пряма, це означає що чим більше показник фрустрованості, тим більше показник рівня емоційного вигорання у респондентів. За калькулятором Данієля Сопера, імовірність схожості кореляції двох вибірок становить 0.25, що свідчить про не значимий рівень відмінностей у вибірках за даним показником кореляції.

Методика діагностики тривожності Спілберґера та Ханіна (STAI) складається з двох шкал ситуативної та особистісної тривожності. За результатами першої шкали, середній рівень реактивної тривожності в першій групі становить 47.23, в другій – 47.58, що представлено нижче у Табл. 14.

Таблиця 14

Результати за шкалою ситуативної тривожності методики Спілбергера-Ханіна залежно від робочого стажу

Робочий стаж	2 роки або більше	6 місяців - 2 роки
Середньо-статистичний показник за шкалою реактивної тривожності методики Спілбергера-Ханіна	47.23	47.58
U-критерій Манна-Уїтні	Результат 1478	Значимість 0.6

$P > 0.05$ , результати відмінності не значимі.

Згідно з методикою, результати в діапазоні 20-30, рахуються як низький рівень тривожності, 31-44 – помірний рівень, 45-80 високий рівень. Таким чином, обидві групи мають високий рівень ситуативної тривожності, що свідчить про те, що загалом учасники дослідження схильні гостро реагувати на широкий спектр ситуацій, в тому числі ті, що не мають викликати настільки інтенсивної реакції. U-критерій Манна-Уїтні демонструє результат 1478 та значимість 0.6. Оскільки  $P > 0.05$ , відмінність результатів за цією шкалою не можна вважати статистично значимою. Далі робиться спроба визначення кореляції між емоційним вигоранням та ситуативною тривожністю за коефіцієнтом Спірмана, детальніше у Табл. 15.

Таблиця 15

Кореляція між емоційним вигоранням та ситуативною тривожністю

Робочий стаж	2 роки або більше	6 місяців - 2 роки
Коефіцієнт Спірмена за емоційним вигоранням та ситуативною тривожністю	Результат	Результат
	0.72	0.52
	Значимість	Значимість
	Менше 0.01	Менше 0.01

$P < 0.05$ , кореляція значима

Коефіцієнт кореляції становить 0.72 в першій групі та 0.52 в другій. Значимість менше 0.01 в обох групах. Оскільки  $P < 0.05$ , кореляцію можна визнати значимою, що свідчить про тісний зв'язок між емоційним вигоранням та ситуативною тривожністю. Оскільки кореляція пряма, це означає що чим більше показник ситуативної тривожності, тим більше показник рівня емоційного вигорання у респондентів. За калькулятором Даніеля Сопера, імовірність схожості кореляції двох вибірок становить 0.07, що свідчить про статистично не значимий рівень відмінностей у вибірках за даним показником кореляції. Таким чином, підтверджується взаємозв'язок між розвитком ситуативної тривожності та емоційного вигорання в учасників дослідження.

В свою чергу, результати за шкалою особистісної тривожності становлять 47.41 в першій групі та 48.66 в другій (Табл. 16) та класифікуються за рівнем вираженості явища аналогічно шкалі реактивної тривожності.

Таблиця 16

Результати за шкалою особистісної тривожності методики Спілбергера-Ханіна залежно від робочого стажу

Робочий стаж	2 роки або більше	6 місяців - 2 роки
Середньо-статистичний показник за шкалою реактивної тривожності методики Спілбергера-Ханіна	47.41	48.66
U-критерій Манна-Уїтні	Результат 1365	Значимість 0.24

$P > 0.05$ , результати відмінності не значимі.

Таким чином, обидві групи мають високий рівень особистісної тривожності, який пов'язаний як з особистісними факторами, так і, скоріше за все, з загальним впливом економічної кризи та військового стану. Більш помітна розбіжність за U-критерієм Манна-Уїтні, показник якого становить 0.24 (Табл. 11). Оскільки  $P > 0.05$ , результат все ще недостатній, щоби свідчити про статистично важливу різницю у показниках обох груп респондентів.

Коефіцієнт кореляції рангу Спірмена між емоційним вигоранням та особистісною тривожністю демонструє наступні результати (Табл. 17):

Таблиця 17

Кореляція між емоційним вигоранням та особистісною тривожністю

Робочий стаж	2 роки або більше	6 місяців - 2 роки
Коефіцієнт Спірмена за емоційним вигоранням та особистісною тривожністю	Результат	Результат
	0.68	0.52
	Значимість	Значимість
	Менше 0.01	Менше 0.01

$P < 0.05$ , кореляція значима

Коефіцієнт кореляції становить 0.68 в першій групі та 0.52 в другій. Значимість менше 0.01 в обох групах. Оскільки  $P < 0.05$ , кореляцію можна визнати значимою, що свідчить про тісний зв'язок між емоційним вигоранням та особистісною тривожністю. Оскільки кореляція пряма, це означає, що чим більше показник особистісної тривожності, тим більше показник рівня емоційного вигорання у респондентів. За калькулятором Даніеля Сопера, імовірність схожості кореляції двох вибірок становить 0.19, що свідчить про статистично незначимий рівень відмінностей у вибірках за даним показником кореляції. Таким чином, підтверджується взаємозв'язок між розвитком особистісної тривожності та емоційного вигорання в учасників дослідження.

Завдяки включенню в опитувальник ряду інших питань, які дозволяють отримати демографічні дані респондентів, такі як: сімейний стан, наявність дітей в родині, наявність статусу внутрішньо-переміщеної особи, освіта та рівень заробітної плати, можна провести додатковий аналіз, які з цих показників найбільше впливають на динаміку розвитку емоційного вигорання та, можливо, сприяють його меншим темпам. Оскільки за U-критерієм Манна-Уїтні в статистичних даних респондентів різниця у результатах дослідження не є достатньою, щоби судити про їх статистичну розбіжність, доцільно буде

замість аналізу показників за усіма методиками обмежитись результатами методики Грінберга на рівень емоційного вигорання як головної в цьому дослідженні.

В першу чергу під час аналізу результатів, за сімейним станом були виділені такі групи учасників дослідження: 40 самотніх, 43 у стосунках поза шлюбом, 28 одружені. На основі даних цих груп були отримані такі показники за методикою Грінберга на рівень емоційного вигорання: 9.25 балів в самотніх учасників дослідження, 9.05 в тих, хто має позашлюбні стосунки, 8 в одружених респондентів, що представлено нижче у Табл. 18.

Таблиця 18

## Показники за методикою Грінберга за сімейним станом

Сімейний стан	Самотні	Зустрічаються	Одружені
Середньо-статистичний показник за методикою Грінберга	9.25	9.05	8
Н-критерій Краскела-Уолісса	Результат 0.52		Значимість 0.77

$P > 0.05$ , результати відмінності не значимі.

Задля визначення доцільності подальшого аналізу розбіжності показника емоційного вигорання в представлених груп, був використаний Н-критерій Краскела-Уолісса, який показав результат значимості 0.77 (Табл .18), що свідчить про відсутність статистично значимих відмінностей між групами та відсутність сенсу більш детального їх порівняння між собою.

В свою чергу, серед одружених респондентів, 22 людини мали дітей. Їх показники емоційного вигорання виявилися одними з найнижчих у дослідженні та становили 7.18, що вважається низьким рівнем вираженості цього явища а також свідчить про важливість ролі родини у зменшені темпу розвитку емоційного вигорання, що додатково підтверджується U-критерієм

Манна-Уїтні, який демонструє результат 690 та значимість 0.03, за умовою того, що значення нижче за 0.05 вважаються достатніми, щоб змістовно проінтерпретувати даний результат. Наглядніше у Табл. 19.

Таблиця 19

Показники за методикою Грінберга за наявністю дітей у родині

Наявність дітей у родині	З дітьми	Без дітей
Середньо-статистичний показник за методикою Грінберга	7.18	9.17
U-критерій Манна-Уїтні	Результат 690	Значимість 0.03

$P < 0.05$ , результати відмінності значимі

З цього можна зробити висновок, що наявність родини з дітьми сприяє меншому рівню розвитку емоційного вигорання за умови, що людина опирається на свою родину та відчуває її підтримку.

Далі був проведений аналіз на основі освіти респондентів, за яким 40 людей закінчили вищу освіту, 12 професійно-технічну, 16 середню без отримання наступного рівня освіти та 43 є студентами, що здобувають вищу освіту. Таким чином, показники емоційного вигорання людей з вищою становили 8.82, з професійно-технічною - 8.91, з середньою - 6,94 та у процесі здобуття вищої освіти – 9.26. Ці дані представлені у Табл. 20.

Таблиця 20

## Показники за методикою Грінберга за рівнем освіти

Рівень освіти	Повна середня	Професійно- технічна	Неповна вища (студент)	Повна вища
Середньо-статистичний показник за методикою Грінберга	6.94	8.91	9.26	8.82
Значимість за Н- критерієм Краскела- Уолісса	Результат 2.53		Значимість 0.47	

$P > 0.05$ , результати відмінності не значимі.

У порівнянні результатів представлених груп також був використаний Н-критерій Краскела-Уолісса, який показав значимість 0.47 (Табл. 20), що також свідчить про відсутність статистично значимих відмінностей між групами та відсутність сенсу більш детального їх порівняння між собою.

Наступним був проведений аналіз результатів респондентів за рівнем заробітної плати. Оскільки всі учасники дослідження займають однакову посаду в одній компанії, їх рівень доходу залежить впершу чергу від кількості відпрацьованих годин та офіційного рівня робочої ставки. Заробітня плата до 10000 гривень відповідає половині ставки, її отримують 18 респондентів; дохід у 10000-15000 отримує 37 людей, переважна більшість з яких за документами також працюють на півставки; 15000-20000 рівень заробітної плати 28 учасників дослідження, він відповідає стандартній робочій ставці; дохід 20000 або більше наявний у 29 респондентів, які значно перепрацьовують годинний об'єм повної ставки. За підрахунками, рівень емоційного вигорання першої групи становить 8.5, другої - 9.54, третьої - 8.86, четвертої 7.76, що продемонстровано нижче у Табл. 21.



Таблиця 21

## Показники за методикою Грінберга за рівнем доходу

Рівень доходу в гривнях	До 10000	10000-15000	15000-20000	20000+
Середньо-статистичний показник за методикою Грінберга	8.5	9.54	8.86	7.76
Значимість за Н-критерієм Краскела-Уолісса	Результат 1.86		Значимість 0.6	

$P > 0.05$ , результати відмінності не значимі.

Н-критерій Краскела-Уолісса демонструє показник 0.6 (Табл .21), тобто відсутність статистично значимих відмінностей між групами та відсутність сенсу в детальному аналізі.

В останню чергу був проаналізований вплив на розвиток емоційного вигорання статусу внутрішньо-переміщеної особи. Серед учасників дослідження, 21 людина позначили себе як ВПО. За U-критерієм Манна-Уїтні, значимість становить 0.66, що свідчить про відсутність статистично значимих розходжень з загальними показниками всіх респондентів, що демонструється нижче у Табл. 22.

Таблиця 22

## Показники за методикою Грінберга за наявністю статусу ВПО

Наявність статусу ВПО	Присутній	Відсутній
Середньо-статистичний показник за методикою Грінберга	8.71	8.74
Значимість за U-критерієм Манна-Уїтні	Результат 896	Значимість 0.66

$P > 0.05$ , результати відмінності не значимі.

Такі результати імовірно можливо інтерпретувати як факт того, що з моменту участі в дослідженні, а саме через рік після початку повномасштабної війни, внутрішньо-переміщені особи були здатні адаптуватися до нових реалій в середньому на одному рівні з іншими учасниками дослідження.

#### **2.4 Рекомендації по запобіганню емоційного вигорання.**

Загалом, рекомендації по запобіганню емоційного вигорання можна поділити на три категорії: образ життя, корпоративний клімат та організація робочої діяльності, відновлююча діяльність.

Перша категорія містить загальні рекомендації здорового життя, які рекомендовані усім людям незалежно від наявності та вираженості емоційного вигорання. В першу чергу, мова йде про здоровий сон. Дорослій людині кожен день необхідно як мінімум 7 годин якісного сну, щоби залишатися здоровою та продуктивною. У випадках зниження якості сну або його депривації, погіршується фізичний, психоемоційний та когнітивний стан людини. При початкових проблемах зі сном, це проявляється у зниженні ефективності людини в робочому та особистому житті через сонливість протягом дня, погіршений рівень уваги та швидкість реакції, сплутане мислення, дратівливість, що поступово переростає у погіршення зору, депресивні стани, можливі болі конкретних ділянок тіла, прояв симптомів або підвищення ризику виникнення широкого спектру вегетативних, психосоматичних та психічних хвороб. Серед рекомендацій, які покращать якість сну, найбільш популярними є: дотримання режиму сну, в якому засинання та прокидання має регулярно припадати на один і той же час; створення комфортних умов для засинання заздалегідь. Таким чином, здоровий сон дасть можливість відпочити, чим знизить зменшить накопичення стресу та виснаження, що запобігає виникненню емоційного вигорання. Окрім сну, важливу роль грає раціон харчування. Загалом, рекомендації щодо корисної їжі та її розумного споживання мають надаватися професійними дієтологами, але загальні

тенденції полягають у обов'язковому включенні до раціону переважно продуктів рослинного походження, особливо овочів, фруктів та зелені. Важливу роль у раціоні відіграють складні вуглеводи, а також продукти тваринного походження багаті на білки та мікроелементи. Протягом дня людина має вживати 25-30 мл води на кілограм маси тіла. В раціоні має бути обмеження солодошів, фаст-фуду та снєків, смаженої та дуже жирної їжі. Корисний раціон впливає на фізичний, когнітивний та психоемоційний стан, таким чином сприяє ефективній діяльності, сильному імунітету та запобігає перепадам настрою. Не меншу роль грає мінімізація такого фактору, як шкідливі звички. Оскільки цей список занадто обширний, варто озвучити одну з найбільш популярних форм шкідливих звичок – зловживання психоактивними речовинами. Через те, що організм це тонкий механізм з комплексними біохімічними процесами, втручання сильних зовнішніх речовин порушує баланс та сприяє виникненню численних проблем зі здоров'ям. Якщо на початку негативний вплив психоактивних речовин мінімальний або неочевидний, то їх подальші наслідки сильно пов'язані з комбінацією абстиненція-толерантність, тобто стан, коли відсутність речовини викликає перепади настрою та зниження продуктивності поєднується з необхідністю підвищувати дозування, оскільки організм звикає до дозування і стає менш чутливим до психоактивної речовини. Таким чином, як і у випадку зі сном та раціоном харчування, відсутність шкідливих звичок сприяє в першу чергу більшій ефективності у повсякденній діяльності та психоемоційній стабільності.

Друга категорія, а саме корпоративний клімат та організація робочої діяльності має під собою такі компоненти, як стосунки з колегами та керівництвом, вміння організувати свою робочу діяльність, менеджмент компанії, а також рішення, що забезпечують комфортні умови праці. Перший аспект має під собою необхідність підтримувати позитивний клімат у робочому колективі. Незважаючи на те, що цей фактор потребує зусиль усіх колег, з якими ведеться праця, іноді одній людині необхідно зробити крок для

нормалізації стосунків на робочому місці. У статі К. Маслач [37, с. 43-49], що присвячена емоційному вигоранню, дослідниця надає приклад медсестри, що відчувала себе відірваною від робочого колективу та участі у прийнятті рішень. Елементарне спілкування з колегами допомогло їй вирішити свою проблему та відчути себе інтегрованою у здорову взаємодію з колегами. Таким чином, спілкування з колегами та керівництвом є першим кроком у потенційному вирішенні проблеми важкого робочого клімату, який сприяє виникненню емоційного вигорання. У протилежному випадку, якщо робочій колектив не іде на зустріч, бажано розглядати можливість зміни робочого місця, поки помітний дискомфорт не переріс у важкі симптоми емоційного вигорання. Другий аспект, який стосується вміння організувати свою роботу, полягає у вивченні навичок тайм-менеджменту, а також пошуку стратегій помірної та ефективної праці. Всі ці надбання дозволять зменшити рівень виснаження та відкриють більше вікно для відпочинку, що мінімізує ризики виникнення емоційного вигорання через перевтому. Менеджмент компанії не можна віднести до повноцінної рекомендації, але уникнення організацій з неефективним або деструктивним для рядових працівників управлінням є розумним рішенням, що дозволить зменшити стресові фактори у робочій діяльності. Саме від менеджменту залежить значна частина робочих умов у компанії, наприклад рівень заробітної плати, інтенсивність навантаження на роботі та необхідність перепрацьовувати, що напряму пов'язано із виснаженням працівника та його відчуттям винагородженості за робочу діяльність. Важливість ефективного управління та робочих рішень в організації можна порівняти з необхідністю самоменеджменту, але з принциповою різницею в тому, що повноваження до управління в рядового працівника обмежуються ним самим, коли ж більші масштаби йому не підконтрольні. Останній аспект, а саме рішення, які приносять комфорт у робочому оточенні, можуть бути реалізовані як з ініціативи компанії, так і окремими працівниками залежно від конкретної ситуації. Найбільш популярними рішеннями, які можна використовувати у якості прикладу, є

елементи комфорту, на які зі сторони звертається менше уваги, ніж вони того варті. Наявність легкого доступу до питної води; електроприладів типу кулера, чайника, мікрохвильовки, обігрівача, кондиціонера і так далі, - все це створює умови, в яких робоча діяльність стає більш комфортною. Також, іноді можна зустріти такі корпоративні рішення, як придбання ігрових консолей або інших інструментів для розваг у вільний час, що дозволяє відволіктися та відпочити під час робочого дня, зазвичай протягом обідньої перерви. Також, у якості прикладу, можна назвати рішення, які мають місце у американській армії, де вважається, що ефективність солдатів тримається на трьох стовпах: підготовка, спорядження та мораль. Для підтримання духу військових на закритих об'єктах нерідко використовують елементи з цивільного життя, які дозволяють зменшити стресовий фактор від перебування в ізольованих місцях без можливості покинути їх територію протягом довгого терміну. Наприклад, на американських авіаносцях, які можна назвати міні-містами, часто бувають «мінімаркети», барбершопи, кабінети дантистів і так далі, що дозволяє ненадовго мислено повернутися у цивільне життя. Також, цікавим є те, що на американських атомних підводних човнах, які можуть проходити у плаванні півроку, де кожний сантиметр має бути зайнятий тільки самим важливим, зустрічається такий елемент цивільного життя, як автомат з газованими напоями. Таке, недоцільне на перший погляд рішення, пояснюється тим, що військовий глибоко під водою та далеко від рідного ландшафту може зробити ті самі дії цивільного життя, що мають ритуальний характер для людини та дозволяють їй уявити себе як удома. Таким чином, психологічний комфорт, який досягається на перший погляд малоцільними рішеннями, є важливим у запобіганні емоційного вигорання.

Третя категорія, полягає у вмінні грамотно проводити вільний від роботи час. Відома на весь світ формула, яка виникла ще у 19 столітті - «8 годин на роботу, 8 - на сон та 8 - на відпочинок», є відображенням необхідності у якісному відпочинку для здорового життя людини. Але на сьогоднішній день актуальним постає питання, яким чином людині необхідно відпочивати, якщо

не бути ще сильніше втомленою. Головним правилом здорового відпочинку є його варіативність. Часто однією з найбільших помилок виступає думка про те, що відпочинок значить нічого не робити. Пасивні види відпочинку, такі як перегляд фільмів або соціальних мереж при небажанні чередувати їх з іншими видами, переростають у рутину, яка перетворюється на інший вид роботи, що виснажує людину та сприяє її емоційному вигоранню. Активні види відпочинку, від хобі до прогулянок та спілкування з іншими людьми, незважаючи на більші витрати енергії, дозволяють краще відпочити, оскільки дають бажану для людини варіативність замість одноманітної рутинної справи. В окрему категорію ефективного відпочинку відноситься все, що пов'язує з здоровим образом життя – переважно це прояви помірної фізичної діяльності, як прогулянки, так і, наприклад, йога. Також, види відпочинку, пов'язані з іншими інтелектуальними типами саморозвитку, є корисними для людини, бо розширяють її бачення світу та запобігають фрустрованості, яка може виникнути через позицію людини, в якій час має проводитися з користю і ніяк інакше. З іншого боку, наявність у вільному часі розваг важлива, оскільки це є одним з найголовніших нагород, які може отримати людина у свій час відпочинку. На фоні вищесказаного, є ще одна проблема задоволеності позаробочим часом, яка полягає в тому, що 8 годин відпочинку іншими словами це 8 годин на виконання позаробочих справ, в які не входить сон. Тобто людина також має виконувати справи, зазвичай побутового характеру, що сприймаються так само, як і робота, але зазвичай не приносять необхідного задоволення. Щоби не мати проблеми з цим, бажано розвинути навички тайм-менеджменту, які дозволять не обмежувати свій позаробочий час виключно побутовими справами або тільки відпочинком, щоби людина не була виснажена від необхідності займатися виключно рутинними справами у свій вільний час, але все одно робила те, що вважає необхідним. Дотримання цих рекомендацій дозволить зменшити вплив факторів, що призводять до виникнення емоційного вигорання.

### **Висновки до другого розділу.**

Для участі в дослідженні була обрана вікова група 21-25 років, що за віковою періодизацією Бромлей вважається молодим дорослим віком. Задачами людини в цьому віковому періоді вважається оволодіння професійними ролями, продовження професійної підготовки, пошук шлюбного партнера та створення власної родини. Для участі в цьому дослідженні були обрані працівники однієї компанії та однієї посади, оскільки при невеликій кількості учасників дослідження, а саме 112 людях, отримані на результати буде сильно впливати різниця у місці та умовах роботи, що зробить результати дослідження ненадійними та нерепрезентативними по відношенню до генеральної сукупності. Учасники дослідження поділені на дві групи по 56 людей залежно від рівня робочого стажу. Першою групою з досвідом роботи 2 роки, або більше, оскільки завдяки перевазі у часі на адаптацію, їх показники емоційного вигорання та близьких до нього симптомів в умовах військового часу та економічної кризи мали зрости не так сильно, як у другій групі, що мала значно менше часу на адаптацію до робочих умов та досвіду пристосування до нових змін. Оскільки у дослідженні було припущення, що полягає в тому, що показники респондентів незалежно від робочого стажу будуть близькими, в опитування було додано ряд демографічних показників, таких як: сімейний стан, наявність дітей, рівень освіти, дохід та чи є учасник дослідження внутрішньо переміщеною особою. Таке рішення дозволило отримати додаткові данні, які дозволяють виявити вплив окремих аспектів життя респондента на його схильність до емоційного вигорання. Рішення проводити дослідження у вигляді анонімного онлайн опитувальника на платформі Google Forms дозволило мінімальними зусиллями отримати необхідну кількість відповідей для подальшого аналізу та інтерпретації.

У дослідженні були використані методики «Дослідження синдрому "вигорання"» Дж. Грінберга, «Методика діагностики рівня соціальної фрустрованості» Л. Вассермана у модифікації В. Бойко, «Особистісний опитувальник Айзенка» (Eysenck Personality Inventory) за авторством Г.

Айзенка, «Методика діагностики самооцінки тривожності» (STAI) І.Д.Спілбергера та Ю.Л.Ханіна. Перша методика є короткою та дозволяє заміряти рівень вираженості емоційного вигорання в респондентів. Інші методики використовуються для отримання додаткових даних, які відносяться до факторів, що прямо чи опосередковано сприяють виникненню емоційного вигорання, а саме: соціальна фрустрованість, особистісна та реактивна тривожність, нейротизм, інтроверсія. Останній фактор сприяє розвитку емоційного вигорання в робочій діяльності, в основі якої є активна соціальна взаємодія, до якої людина з інтроверсивними рисами гірше адаптована, ніж з екстраверсивними.

За результатами дослідження, показники людей залежно від досвіду роботи майже не відрізнялися. Усі показники окрім тривожності були на межі низьких та середніх значень у статистиці, що може свідчити про загалом непогану адаптацію до робочої середовища в умовах економічної кризи та військового стану. Середні та високі показники особистісної та реактивної тривожності свідчать про те, що це найвираженіша внутрішня проблема, що впливає на психоемоційний стан респондентів. Задля розуміння зв'язку між емоційним вигоранням та інтроверсією-екстраверсією, нейротизмом, фрустрованістю, особистісною та ситуативною тривожністю була проведена кореляція, за результатами якої був виявлений значимий зв'язок між показниками. Якщо у теоретичних дослідженнях показники фрустрації та тривожності мають прямий зв'язок з емоційним вигоранням та їх результати виключно підтверджують вже відому інформацію, то зв'язок емоційного вигорання з інтроверсією-екстраверсією та нейротизмом потребує додаткової інтерпретації. У випадку з інтроверсією-екстраверсією, був отриманий такий зв'язок, що чим ближче положення на біполярній шкалі до краю екстраверсії, тим менше рівень емоційного вигорання, це можна інтерпретувати як зв'язок між інтроверсією-екстраверсією та компонентом емоційного вигорання – деперсоналізацією. В свою чергу кореляція між нейротизмом та емоційним вигоранням є оберненою, тобто чим вище рівень нейротизму, тим менше



вираженість емоційного вигорання. Це імовірно пояснюється тим, що з точки зору симптомів емоційного вигорання, існує як «дефіцит емоцій», коли людина мінімізує інтенсивність емоційної реакції задля економії психоемоційних ресурсів, так і емоційна нестабільність, коли емоційний відгук людини не вважається адекватним та може бути занадто інтенсивним, ніж у нормі. Таким чином виходить, що учасники дослідження скоріше схильні до прояву деперсоналізації та інших механізмів економії психоемоційної енергії, ніж до емоційної нестабільності.

Серед демографічних чинників, які впливають на розвиток емоційного вигорання під час аналізу та інтерпретації даних можна вважати тільки наявність дітей у родині, оскільки ця характеристика за результатами дослідження виявилася статистично значимою.

В останньому пункті розділу були наведені рекомендації по запобіганню емоційного вигорання, які умовно діляться на три сфери: образ життя, в який входять загальні рекомендації для підтримки здоров'я, тобто повноцінне харчування та сон, а також зменшення шкідливих звичок; корпоративний клімат та організація робочої діяльності, в яких головний акцент робиться уникнення небажаних умов праці та, за можливістю, внесення позитивних змін у різні аспекти робочої діяльності; відновлююча діяльність, тобто рекомендації з приводу проведення вільного часу, які дозволяють якісно відпочити замість того, щоби ставати додатковим джерелом втоми та інших небажаних факторів. Окремо можна рекомендувати проводити більше вільного часу з родиною, оскільки наявність дітей у родині демонструє статистично значиму різницю у рівні емоційного вигорання порівняно до людей, в яких немає дітей.

## ВИСНОВКИ:

Відповідно до мети та поставлених задач роботи було проведено теоретико-методологічний аналіз явища емоційного вигорання, розглянуто та проаналізовано існуючі у психологічній літературі підходи до його моделей та класифікацій, проведено теоретичне та емпіричне дослідження, і на основі отриманих результатів, можна зробити наступні висновки:

1. Термін емоційного вигорання присутній у Міжнародній класифікації хвороб 10-го та 11-го перегляду, де в останній редакції описується як результат хронічного стресу на робочому місці. Умовним початком вивчення емоційного вигорання вважають 1974 рік, дату публікації статті Герберта Фрейденбергера «Staff Burn-Out». Загалом, дослідники бачать емоційне вигорання як виснаження, що виникає через стресові фактори на робочому місці. Ряд дослідників вважає емоційне вигорання проблемою робочої діяльності з активною соціальною взаємодією, але на даний момент відомо, що емоційне вигорання може виникнути у будь-якого роду діяльності, але причини виникнення та темп розвитку очевидно будуть відрізнятися за тим, яку роль грають в кожному конкретному випадку. Емоційне вигорання несе комплексний вплив на фізичний, психоемоційний та поведінковий аспекти життя людини. Також ряд дослідників розглядають цей розлад як захисний механізм від перевтоми або як спотворений професійний розвиток, який має тісний зв'язок з профдеформацією.

Також, задля створення систем, що відображають базову структуру емоційного вигорання та пояснюють головні розбіжності між концепціями різних дослідників та науковців, доцільно використовувати факторні моделі та погляд на стадіальність цього розладу. Факторні моделі діляться на одно-, двух-, трьох- та чотирьохфакторні, де фактор це основний компонент емоційного вигорання, від якого походять інші симптоми розладу. Однофакторна модель розглядає вигорання як фізичне, когнітивне та емоційне виснаження, від якого вже походять усі інші симптоми. Двохфакторна модель окрім виснаження додає такий аспект як деперсоналізацію, яку можна

пояснити як захисний механізм для економії внутрішніх ресурсів, що полягає у мінімізації емоційного відклику переважно при соціальній взаємодії. Трьохфакторна модель є найбільш популярною та складається з виснаження, деперсоналізації та редукції особистісних досягнень, де третій компонент відображає незадоволеність собою як спеціалістом. Інший варіант трьохфакторної моделі складається з напруження, резистенції та виснаження, що на мою думку є найбільш доцільним варіантом, оскільки має більшу близькість до стадій емоційного вигорання, ніж в інших моделях, тому краще розкриває структуру цього явища. Чотирьохфакторну модель можна вважати більш розвиненим варіантом класичної трьохфакторної. Головна різниця полягає у поділі деперсоналізації на два окремих фактори, професійної діяльності та суб'єктів професійної діяльності. Питання: чи слід розглядати емоційне вигорання як стан чи як процес? Більшість дослідників розглядають цей розлад як процес, що в різних концепціях складається з 3-6 стадій. Загалом, головною різницею між концепціями є питання, що саме є рушійною силою розвитку емоційного вигорання. В більшості випадків, дослідники розглядають стрес/напругу або виснаження, в окремих випадках інші рушії, наприклад фрустрацію. Загалом, на основі проаналізованої літератури, можна сказати, що рушієм емоційного вигорання виступає саме стрес, оскільки він характеризується не тільки психоемоційною, але і фізичною та когнітивною напругою, таким чином можна сказати, що він виступає передумовою виснаження та фрустрації.

2. У дослідженні була обрана вікова група 21-25 років, що за віковою періодизацією Бромлей рахується як молодший дорослий вік. Такий вибір пов'язаний з типовими задачами цього віку: з оволодінням професійними ролями та продовженням професійної підготовки та початком будівництва власної родини. Виявлене коло причин емоційного вигорання як у молодому дорослому віці, так і в інших вікових групах, є дуже широким та охоплює як найбільш значні та очевидні, так і ті, що на перший погляд не грають помітної ролі та в можуть бути протилежними у різних дослідженнях. Для зручності

причини емоційного вигорання можна поділити на чотири групи: 1) Особистісний фактор, який складається з індивідуальних психологічних особливостей та демографічних показників, наприклад віку, родинного стану, освіти, рівня доходу; 2) Рольовий фактор – відносини та вміння ефективно взаємодіяти у робочому колективі; 3) Організаційний фактор, який проявляється у невдалому менеджменті людини своєї робочої діяльності, або у неефективному та деструктивному управлінні керівництва; 4) Фактор роботи з психологічно важким контингентом, тобто взаємодія з людьми, перед якими працівник має певні зобов'язання, наприклад клієнти, пацієнти та студенти. Як і причини, кількість симптомів емоційного вигорання занадто значна, щоб бути описаною інакше ніж стиснутою класифікацією, таким чином можна виділити наступні п'ять груп симптомів: фізичні, емоційні, соціальні, поведінкові, інтелектуальні. Всі вони тісно пов'язані між собою, тому їх прояви можуть тісно перегукуватись з декількома групами одночасно. У якості фізичних симптомів в першу чергу виступає виснаження, окрім якого можна виділити переважно хвороби та розлади, що з'являються на більш пізніх стадіях емоційного вигорання, наприклад проблеми серцево-судинної та травної системи, а також зниження імунітету. Емоційні симптоми зводяться до мінімізації або неконтрольованості емоцій. В першому випадку найбільш виразними є деперсоналізація та апатія, а у другому панують агресивно-депресивні тенденції. Симптоми соціального характеру полягають переважно у зменшенні активності в суспільстві та соціальній діяльності у поєднанні зі схильністю до аверсивної поведінки. Поведінкові симптоми окрім аверсивної та імпульсивної емоційної поведінки зводяться до переїдання або недоїдання та зловживання психоактивними речовинами. До інтелектуальних симптомів відносять наслідки зменшити витрати енергії шляхом уникнення когнітивно навантаженої діяльності та небажання навчатись новому.

Задля забезпечення репрезентативності та надійності дослідження було прийнято рішення провести опитування серед працівників однієї компанії однакової посади задля зменшення впливу фактору різниці у робочих умовах

на результати учасників дослідження, щоби можливо було проаналізувати ті фактори, які цікавлять в рамках цієї роботи. Учасники дослідження поділені на дві групи по 56 людей залежно від тривалості робочого стажу задля дослідження впливу робочого стажу на розвиток емоційного вигорання. Перша група учасників дослідження, робочий стаж якої становить 2+ роки, зазнала меншого впливу військового стану та економічної кризи, ніж друга група, яка при досвіді від 6 місяців до 2 років має близькі до першої групи показники емоційного вигорання, оскільки робочий стаж вважається одним із ключових моментів, які пов'язують з рівнем емоційного вигорання, та має бути значно нижчим в людей з меншим робочим стажем. Ряд демографічних показників, а саме: сімейний стан, наявність дітей, освіта, рівень доходу, статус внутрішньо-переміщеної особи, були використані задля отримання даних для додаткової інтерпретації, щоби виявити фактори, що впливають на темпи розвитку емоційного вигорання. Згідно з аналізом результатів практичного дослідження, доцільно розглядати далі припущення про те, що середні показники вираженості емоційного вигорання та його симптомів у першої групи з робочим стажем 2 роки або більше та у другої групи від 6 місяців до 2 років виявилися майже ідентичними, що було також підтверджено U-критерієм Манна-Уїтні, за яким розбіжність склала 0.77. Статистична більшість показників, які відображають схильність до робочого вигорання, мають низький або середній рівень вираженості, що свідчить про непоганий рівень адаптації респондентів до робочих умов у реаліях економічної кризи та військового стану, але виключеннями виявилися шкали особистісної та реактивної тривожності, за якими більшість учасників дослідження мала середній або високий рівень. Завдяки використанню додаткових демографічних характеристик, було досліджено, що позитивний вплив як розвиток, так і на запобігання емоційного вигорання, продемонструвала виключно наявність дітей у родині, що було підтверджено U-критерієм Манна-Уїтні, статистична значимість якого дорівнює 0.03, при пороговому значенні 0.05. Неочікуваним виявився той факт, що показники емоційного

вигорання та супутніх симптомів у внутрішньо-переміщених осіб не мали помітної різниці від тих самих показників у інших учасників дослідження, що також було перевірено U-критерієм Манна-Уїтні, показник розбіжності за яким склав 0.66. Можливе пояснення цьому полягає в тому, що за рік перебування у статусі ВПО респонденти достатньо адаптувалися та звикли до змін у житті, перестали помітно відрізнятися за рівнем стресу чи емоційного вигорання від людей, які не є ВПО.

3. Також була проведена кореляція за коефіцієнтом кореляції рангу Спірмена задля виявлення та подальшого аналізу взаємозв'язку між емоційним вигоранням та інтроверсією-екстраверсією, нейротизмом, фрустрацією і тривожністю. За її результатами, був встановлений значимий рівень оберненої кореляції емоційного вигорання з інтроверсією-екстраверсією ( $r = -0.29$  значимість 0.03 в групі з досвідом роботи 2 роки та більше  $r = -0.33$  значимість 0.01 в групі з досвідом роботи 6 місяців – 2 роки. Оскільки  $P < 0.05$ , кореляцію можна визнати значимою), який важко інтерпретувати, але можна висунути припущення для подальших досліджень, згідно з яким інтроверсія-екстраверсія можливо пов'язана з таким фактором емоційного вигорання, як деперсоналізація, тобто люди з інтроверсивним спектром особистості більше схильні до деперсоналізації. Також, був встановлений взаємозв'язок між емоційним вигоранням та нейротизмом, кореляція обернена, що свідчить про те, що чим вище рівень нейротизму, тим менше рівень емоційного вигорання ( $r = -0.65$  значимість кореляції менше 0.01 в першій групі та  $r = -0.60$  менше 0.01 в другій. Оскільки  $P < 0.05$ , кореляцію можна визнати значимою), що можна пояснити тим, що респонденти з меншим рівнем нейротизму більше схильні до прояву деперсоналізації, коли ж більш емоційно-нестабільні люди не розвили в собі таку якість, як «економія емоційної реакції» задля економії психоемоційних ресурсів, що зазвичай робиться при деперсоналізації. В свою чергу, між емоційним вигоранням та фрустрованістю наявна пряма статистично значима кореляція ( $r = 0.78$  в групі 2 роки або більше стажу та  $r = 0.68$  в групі 6 місяців - 2 роки стажу, значимість

менше 0.01 в обох групах. Оскільки  $P < 0.05$ , кореляцію можна визнати значимою), що також пояснюється чітким зв'язком емоційного вигорання, виникненню якого сприяє стрес, з фрустрованістю, яка сприяє виникненню стресу. Оскільки кореляція пряма, чим вище рівень фрустрованості, тим вище рівень емоційного вигорання. В останню чергу, була також виділена пряма кореляція між емоційним вигоранням та тривожністю, як ситуативною, так і особистісною (Ситуативна тривожність:  $r = 0.72$  в групі 2 роки або більше стажу та  $r = 0.52$  в групі 6 місяців - 2 роки стажу, значимість менше 0.01 в обох групах, оскільки  $P < 0.05$ , кореляцію можна визнати значимою. Особистісна тривожність:  $r = 0.68$  в групі 2 роки або більше стажу та  $r = 0.52$  в групі 6 місяців - 2 роки стажу, значимість менше 0.01 в обох груп, оскільки  $P < 0.05$ , кореляцію можна визнати значимою), що є давно відомим зв'язком, який пояснюється тим, що тривожність є стресовим фактором, який виснажує всі ресурси людини, в першу чергу психоемоційні, тому її наявність тісно пов'язана з розвитком емоційного вигорання. Оскільки кореляція пряма, чим вище рівень тривожності, тим вище рівень вигорання. Оскільки ситуативна та особистісна тривожність це єдиний показник у дослідженні, статистичні результати якого мають переважно середній та високий рівень вираженості, можна зробити висновок, що в учасників дослідження саме тривожність є фактором, на який потрібно звертати увагу в першу чергу для запобігання розвитку емоційного вигорання. Аналіз відмінностей у показниках кореляцій між групами: 2 роки або більше стажу та 6 місяців - 2 роки стажу показав відсутність статистично значимих відмінностей.

4. Рекомендації по запобіганню емоційного вигорання можна поділити на три категорії, які мають регулювати рівень стресу та тривожності у житті людини: образ життя, корпоративний клімат та організація робочої діяльності, відновлююча діяльність, де образ життя це дотримання загальних трендів здорового життям, так як здоровий сон, здорове харчування та зменшення шкідливих звичок, в першу чергу використання психоактивних речовин. Щоби покращити якість сну, можна скористатися наступними популярними

рішеннями: дотримання режиму сну, в якому засинання та прокидання має регулярно припадати на один і той же час; створення комфортних умов для засинання заздалегідь. У випадку харчування, загальні тенденції полягають у обов'язковому включенні до раціону переважно продуктів рослинного походження, особливо овочів, фруктів та зелені. Також у раціоні необхідні складні вуглеводи та продукти тваринного походження, багаті на білки та мікроелементи. Протягом дня людина має вживати 25-30 мл води на кілограм маси тіла. В раціоні має бути обмеження солодоців, фаст-фуду та снєків, смаженої та дуже жирної їжі. Також, важливу роль грає мінімізація такого фактору, як шкідливі звички. При широкому спектрі проблем, найбільш популярною залишається зловживання психоактивними речовинами, які руйнують тонкий біохімічний баланс організму. До другої категорії відносяться такі аспекти, як корпоративний клімат та організація робочої діяльності що складаються з наступних компонентів: стосунки з колегами та керівництвом, вміння організувати свою робочу діяльність, менеджмент компанії, а також рішення, що забезпечують комфортні умови праці. Перший компонент відповідає за позитивний клімат у робочому колективі. Цей фактор потребує зусиль усіх колег, з якими ведеться праця, але одна людина здатна або змінити місце роботи, або ініціювати проведення необхідних змін для подальшої роботи в колективі. Другий фактор полягає у вивченні навичок тайм-менеджменту та пошуку стратегій помірної ефективної праці. Завдяки цій рекомендації можна зменшити рівень виснаження та мати більше вільного часу для відпочинку, що мінімізує ризики виникнення емоційного вигорання через перевтому. Третій фактор, а саме менеджмент компанії, є рекомендацією уникати організації з неефективним або деструктивним управлінням, що дозволить мінімізувати стресові фактори у робочій діяльності та мати більш приємні умови роботи у компанії. Останній фактор, це рекомендація по розширенню елементів комфорту в робочому оточенні, таких як базові, наприклад електроприлади типу кулера, чайника, мікрохвильовки, обігрівача, кондиціонера і так далі, або менш популярних рішень - елементів розваг у



вільний час, наприклад придбання ігрових консолей, що дозволяє відволіктися та відпочити під час робочого дня, зазвичай протягом обідньої перерви. Придбання та використання на роботі предметів комфорту може бути як рішенням топ менеджменту компанії, так і рядових працівників. До третьої категорії відноситься вміння відпочивати у вільний позаробочій час. Головним правилом здорового відпочинку є його варіативність, але в рамках вподобань самої людини. Відпочинок не має бути виключно пасивним, оскільки він швидко переростає у рутину та не сильно відрізняється від роботи, таким чином виснажує людину та сприяє її емоційному вигоранню. Активні види відпочинку дають бажану для людини варіативність замість одноманітної рутинної справи, тому сприяють якісному відпочинку. Найбільш корисним є ті види відпочинку, які сприяють здоровому образу життя та саморозвитку.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Боднар А. Я. Емоційне вигорання як внутрішньоособистісний конфлікт // XVIII міжнародна науково-практична конференція "Конфліктологічна експертиза : теорія та методика" / [орг. комітет: А. М. Гірник (голова) та ін.]. - Київ : [б. в.], 2019. - С. 8-12.
2. Брецько І. І. Психологічна симптоматика емоційного вигорання особистості //Збірник наукових праць" Проблеми сучасної психології". 2011. №. 12. С.110-120/
3. Величко А. Основні детермінанти емоційного вигорання особистості // Вісник Київ. Ін.-ту бізнесу та технологій: зб. 2012. Вип. № 1 (17). С. 89
4. Гончарова І. М. Професійно-емоційне вигорання та заходи його попередження. 2016. URL: <http://repo.knmu.edu.ua/handle/123456789/12643>
5. Городовіченко В. М. Емоційне вигорання—плата за співчуття //Медсестринство: науково-практичний журнал. 2013. №. 3. С. 30-33.
6. Грицук О. В. Основні принципи та підходи в дослідженні синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології //Актуальні проблеми психології. 2012. №. 1, Вип. 35. С. 30-33.
7. Дніпрова О. А., Когут А. Р. Місце внутрішньої мотивації в профілактиці емоційного вигорання //Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія: Педагогіка і психологія. 2017. №. 1. С. 86–91.
8. Карамушка Л. М., Карамушка Т. В. Емпіричне дослідження особливостей психічного здоров'я вимушених «внутрішніх» переселенців в умовах війни //Організаційна психологія. Економічна психологія. 2022. №. 2 (26). С. 48-59. DOI: <https://doi.org/10.31108/2.2022.2.26.6>
9. Кашараба І. О. «Емоційне вигорання» як одна з проблем педагогічної діяльності // Педагогічний пошук: Збірник матеріалів наукової Інтернет-конференції студентів і молодих вчених Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського «Перспективні

- напрями модернізації навчання, виховання, професійної підготовки». Випуск 11. Частина 1. Вінниця: «Твори», 2020. – С. 119-123.
10. Кизим Г. С. Прояв емоційного вигорання у практичних психологів //Проблеми екстремальної та кризової психології. 2013. №. 14 (2). С. 116-124.
  11. Колтунович Т., Чуйко Н. Самоставлення та перфекціонізм як кореляти вигорання вихователів дитячих дошкільних установ // PSYCHOLOGICAL JOURNAL. 2022. Т. 8. №. 4. С. 7-27. DOI <https://doi.org/10.31108/1.2022.8.4.1>
  12. Коропецька О. Ціннісно-сміслова детермінація самореалізації особистості в період зрілості //Вісник Прикарпатського університету. Філософські і психологічні науки. 2014. №. 18. С. 127-135.
  13. Коць М., Цвігун О. Психологічний аналіз емоційного вигорання у студентської молоді //Психологія: реальність і перспективи. 2020. №. 14. С. 125-129. DOI: [https://doi.org/10.35619/prap\\_rv.vi14.160](https://doi.org/10.35619/prap_rv.vi14.160)
  14. Кузнецов М. А., Єрмоленко І. М. Особливості професійного вигорання працівників //Trends in the development of modern scientific. 2021. Т. 31. С. 431.
  15. Лаврова М. Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання» //Вісник Одеського національного університету. Психологія. 2014. Т. 19. №. 2 (32).
  16. Леженіна Л. М. Методи дослідження емоційного вигорання. 2008. URL: [https://scienceandeducation.pdpu.edu.ua/doc/2008/8\\_9\\_2008/17.pdf](https://scienceandeducation.pdpu.edu.ua/doc/2008/8_9_2008/17.pdf)
  17. Максимець С. М. Проблема емоційного вигорання представників соціономічних професій. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/27063/1/Praci%202018.pdf#page=90>
  18. Маляр-Газда Н. М. Емоційне вигорання-актуальна проблема медицини сьогодення //Проблеми клінічної педіатрії. 2015. №. 3. С. 27-31.
  19. Матвієнко Л. І. Ціннісно-сміслові орієнтації осіб з різним рівнем емоційного вигорання //Вісник Харківського національного університету імені ВН Каразіна. Серія Психологія. 2016. №. 61. С. 19-23.

20. Міщенко М. С. Профілактика та корекція емоційного вигорання у практичних психологів // Вісник Харківського національного університету імені ВН Каразіна. Серія Психологія. 2015. №. 1150. С. 30-33.
21. Морочило Н. М., Серета Г. В. Дослідження та профілактика емоційного вигорання у студентів університету // Вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса. 2020. Т. 1. №. 12. С. 237-241.
22. Моцонелідзе І. О. Диференціація понять “емоційне вигорання” та “професійна деформація” в діяльності працівників органів внутрішніх справ // Збірник наукових праць "Проблеми сучасної психології 2010. №. 8. С. 736-745.
23. Мудрик А. Б. Особливості розвитку та прояву синдрому емоційного вигорання у студентів-психологів. 2013.
24. Носенко В. В. Проблема емоційного вигорання студентської молоді в екзистенційній психології. URL: <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/4846/Nosenko.pdf?sequence=1>
25. П'янківська Л. Вплив наслідків війни на психічне здоров'я людини: огляд зарубіжних досліджень // Collection of scientific papers «SCIENTIA». 2022. April 1, 2022; Kraków, Poland. С. 79-81.
26. Павлюк М. М., Журавська Д. С., Клімишина Н. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності // Актуальні проблеми психології. Психологія особистості. Психологічна допомога особистості. 2018. Т. 18. №. 11. С. 226-244.
27. Погрібна А. О. До питання про емоційне вигорання в професіях суб'єкт-суб'єктного типу // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки». 2016. Т. 1. №. 1. С. 76-80.
28. Помиткіна Л., Ковалькова Т. Проблема емоційного вигорання студентів // Соціальна психологія. 2008. №. 6. С. 94-101.
29. Процик І. С., Романська О. Б. Емоційне вигорання працівників як гальмівний чинник розвитку підприємства в умовах розширення

- міжнародних економічних відносин // Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. 2021. №. 2. С. 99-105.
30. Сергеєнкова О. П., Столярчук О. А. Криза фахового навчання як підґрунтя емоційного вигорання студентів // Педагогічна освіта: Теорія і практика. Психологія. Педагогіка. 2017. №. 27. С. 77-81.
31. Співак У. Я. Синдром емоційного вигорання як об'єкт наукового пізнання // Освітній альманах. Збірник студентських наукових досліджень. 2020. С. 173-176/
32. Стаднюк Л. А. и др. Синдром емоційного вигорання: фактори, що сприяють його виникненню і попередженню // Вісник наукових досліджень. 2017. №. 1. С. 145-149.
33. Цьомик-Яворська Т., Костюк О. Сутність емоційного вигорання // Проблеми та перспективи розвитку системи безпеки життєдіяльності: Зб. наук. праць XVI Міжнар. наук.-практ. конф. молодих вчених, курсантів та студентів. Львів: ЛДУ БЖД, 2021. 2021. С. 379-380.
34. Шевчук В. В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційне вигорання». Габітус. № 17. 2020. С. 141-145. DOI <https://doi.org/10.32843/26635208.2020.17.25>
35. Шкраб'юк В., Білик Д. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми // Молодий вчений. 2020. №. 10 (86). С. 293-296. DOI <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-10-86-60>
36. Шнайдер О. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій // Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія і педагогіка». 2014. №. Вип. 26. С. 144-148.
37. Maslach C., Leiter M. P. Reversing burnout // Stanford Social Innovation Review. 2005. Vol. 34. №. 4. P. 43-49.
38. Maslach C., Leiter M. P. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry // World psychiatry. 2016. Vol. 15. №. 2. P. 103-111. DOI: <https://doi.org/10.1002/wps.20311>

## ДОДАТКИ

### ДОДАТОК А.1

#### Список питань методики

«Дослідження синдрому "вигорання"» Дж. Грінберга

1. Чи знижується ефективність Вашої роботи?
2. Чи втратили Ви частину ініціативи па роботі?
3. Чи втратили Ви інтерес до роботи?
4. Чи посилився Ваш стрес на роботі?
5. Чи відчуваєте Ви втому або зниження темпу роботи?
6. Вас турбує головний біль?
7. Вас турбують болі в животі?
8. Ви втратили вагу?
9. У Вас проблеми зі сном?
10. Ваше дихання стало уривчастим?
11. У Вас часто змінюється настрій?
12. Вас легко розгнівати?
13. Ви легко піддаєтесь фрустрації?
14. Ви стали більш підозрілим, ніж зазвичай?
15. Ви відчуваєте себе більш безпорадним, ніж завжди?
16. Ви вживаєте забагато ліків, що впливають на настрій (транквілізатори, алкоголь тощо)?
17. Ви стали менш гнучким?
18. Ви стали більш критично ставитися до особистої компетентності і до компетентності інших?
19. Ви працюєте більше, а відчуваєте, що пробили менше?
20. Ви частково втратили почуття гумору?

## ДОДАТОК А.2

## Обрахування результатів методики

## «Дослідження синдрому "вигорання"» Дж. Грінберга

Напроти кожного висловлювання поставте, будь ласка, 1 бал, якщо Ви згодні з твердженням, або 0 — якщо не згодні.

	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
«Вигорання»	0-7	8-14	15-20

## ДОДАТОК Б.1

## Список питань методики «Методика діагностики рівня соціальної фрустрованості» Л. Вассермана у модифікації В. Бойко

«Чи задоволені Ви- »:

1. Своєю освітою?
2. Взаємовідносинами з колегами по роботі (навчанню)?
3. Взаємовідносинами з адміністрацією?
4. Взаємовідносинами з суб'єктами своєї професійної діяльності (навчання)?
5. Змістом своєї роботи (навчання)?
6. Умовами навчання?
7. Своїм положенням в суспільстві?
8. Матеріальним становищем?
9. Житлово-побутовими умовами?
10. Відносинами із своїм хлопцем (дівчиною)?
11. Відносинами з дітьми?
12. Відносинами з батьками?
13. Станом речей в суспільстві (державі)?
14. Відносинами з друзями, знайомими?
15. Сферою послуг та побутового обслуговування?
16. Сферою медичного обслуговування?
17. Використанням свого вільного часу?
18. Можливістю проводити канікули?
19. Можливістю вибору місця роботи?
20. Своїм образом життя в цілому?



## ДОДАТОК Б.2

### Обрахування результатів методики

«Методика діагностики рівня соціальної фрустрованості» Л. Вассермана у  
модифікації В. Бойко

По кожному пункту обчислювався показник рівня фрустрованості, який може варуватись від 0 до 4 балів. Кожному варіанту відповіді присвоюються бали: повністю задоволений – 0, скоріше задоволений – 1, важко відповісти – 2, скоріше незадоволений – 3, повністю не задоволений – 4. Висновки про рівні соціальної фрустрованості виводяться з урахуванням середнього балу за кожним з пунктів. Чим вищим є бал, тим вищим є й рівень соціальної фрустрованості особи:

- 3,5-4 бали – дуже високий рівень соціальної фрустрованості;
- 3,0-3,4 – підвищений рівень фрустрованості;
- 2,5-2,9 – помірний рівень фрустрованості;
- 2,0-2,4 – невизначений рівень фрустрованості;
- 1,5-1,9 – знижений рівень фрустрованості;
- 0,5-1,4 – дуже низький рівень;
- 0-0,5 – відсутність (майже відсутність) фрустрованості.

## ДОДАТОК В.1

## Список питань методики

## «Особистісний опитувальник Айзенка» (Eysenck Personality Inventory)

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

35. Ви швидко приймаєте рішення?
36. Ви завжди розмовляєте голосно?
37. Ви часто бачите страшні сни?
38. Ви можете дати волю почуттям, відпочити і повеселитися в товаристві?
39. Вас легко вразити?
40. Вам траплялось говорити про когось погано?
41. Це правда, що ви здебільшого говорите й дієте швидко, не затримуючись довго над обдумуванням.
42. Якщо Ви потрапили в незручне становище, Ви легко це переносите?
43. Вам подобаються веселі ігри?
44. Ви завжди їсте те, що Вам подають?
45. Вам важко відповісти „ні”, коли у Вас щось прохають?
46. Вам подобається ходити в гості?
47. У Вас бувають такі хвилини, коли Вам не хочеться жити?
48. Про Вас можна сказати, що Ви грубіян?
49. Товариші вважають, що Ви весела й жвава людина?
50. Вам важко зосередитись на чомусь одному?
51. Ви здебільшого сидите і дивитесь, ніж приймаєте участь у чомусь?
52. Вам буває важко через різні думки?
53. Ви завжди впевнені втому, що зможете виконати те завдання, яке стоїть перед Вами?
54. У Вас трапляються випадки, коли Ви відчуваєте себе самотійним?
55. Вам важко заговорити першими з незнайомою людиною?
56. У Вас бувають випадки, коли Ви думаєте, що те, що зробили, можна було б зробити по іншому?
57. Коли на Вас хтось підвищує голос, Ваша реакція така ж?
58. Трапляється так, що Ви відчуваєте себе веселим або невеселим без будь-якої причини?
59. Ви вважаєте, що рідко можна отримати задоволення від веселого товариства?
60. Ви часто хвилюєтесь через те, що зробили щось не обміркувавши?

## ДОДАТОК В.2

## Обрахування питань методики

## «Особистісний опитувальник Айзенка» (Eysenck Personality Inventory)

## 1. Екстраверсія /Е/.

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

„Ні” - 6, 33, 51, 55, 59.

## 2. Нейротизм /Н/.

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

## 3. Правдивість.

„Так” - 8, 16, 24, 28, 36, 44.

„Ні” - 4, 12, 20, 32, 40, 48.

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

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

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

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

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

## ДОДАТОК Г.1

## Список питань методики

«Методика діагностики самооцінки тривожності» (STAI) І.Д.Спілбергера та  
Ю.Л.Ханіна.

*Ситуативна тривожність:*

1. Ви спокійні
2. Вам ніщо не загрожує
3. Ви перебуваєте у напрузі
4. Ви відчуваєте жаль
5. Ви почуваетесь вільно
6. Ви засмучені
7. Вас хвилюють можливі невдачі
8. Ви почуваетесь відпочилим людиною
9. Ви стурбовані
10. Ви відчуваєте почуття внутрішнього задоволення
11. Ви абсолютно впевнені у собі
12. Ви нервуєте
13. Ви вважаєте собі місця
14. Ви роздуті
15. Ви відчуваєте скутості і напруження
16. Ви задоволені
17. Ви стурбовані
18. Ви занадто порушено і вас на собі
19. Вам радісно
20. Вам приємно

*Особистісна тривожність:*

1. Ви відчуваєте задоволення
2. Ви швидко втомлюєтеся
3. Ви легко можете заплакати
4. Ви хотіли бути настільки ж щасливим людиною, як та інші

5. Буває, що ви програєте тому, що недостатньо швидко приймаєте рішення
6. Ви відчуваєтеся бадьорим людиною
7. Ви спокійні, хладнокровні і зібрані
8. Чекання труднощів дуже турбує вас
9. Ви занадто переживаєте через дрібниці
10. Ви буваєте цілком щасливі
11. Ви приймаєте обходитися без близько до серця
12. Вам бракує впевненості у собі
13. Ви відчуваєтеся безпечно
14. Ви намагаєтеся уникати критичних ситуацій і труднощів
15. Вам буває хандра, туга
16. Ви буваєте задоволені
17. всякі дрібниці відволікають вас
18. Ви так переживаєте розчарування, що потім він довго не можете про неї забути
19. Ви урівноважений людина
20. Вас охоплює сильне занепокоєння, як ви думки про свої добрі справи і турботах

## ДОДАТОК Г.2

## Обрахування питань методики

«Методика діагностики самооцінки тривожності» (STAI) І.Д.Спілбергера та  
Ю.Л.Ханіна.

Відповідь «Ніколи» - 1 бал, «Майже ніколи» – 2 бали, «Часто» - 3 бали,  
«Майже завжди» - 4 бали.

Ситуативная тривожність (СТ) визначається за ключем: (СТ) = (Відповіді 3, 4,  
6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18) – (Відповіді 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20) + 50

Особистісна тривожність (ОТ) визначається по ключу: (ОТ) = (Відповіді 2, 3,  
4, 5, 8, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 20) – (Відповіді 1, 6, 7, 10, 13, 16, 19) + 35

Результати завжди мають бути у діапазоні від 20 до 80 балів та оцінюються  
зазвичай, у градаціях: До 30 балів – низька; 31 – 45 балів – середня; 46 балів і  
більше – висока тривожність.

## ДОДАТОК Д.1

Порівняння вибірок за робочим стажем в SPSS за U-критерієм Манна-Уїтні  
(рівень емоційного вигорання)

### Test Statistics<sup>a</sup>

	Burnout
Mann-Whitney U	1517,000
Wilcoxon W	3113,000
Z	-,298
Asymp. Sig. (2-tailed)	,766

a. Grouping Variable: Exp



## ДОДАТОК Д.2.1

Порівняння вибірок за робочим стажем в SPSS за U-критерієм Манна-Уїтні  
(рівень інтроверсії-екстраверсії)

### Independent-Samples Mann-Whitney U Test Summary

Total N	112
Mann-Whitney U	1463,500
Wilcoxon W	3059,500
Test Statistic	1463,500
Standard Error	171,405
Standardized Test Statistic	-,610
Asymptotic Sig.(2-sided test)	,542

## ДОДАТОК Д.2.2

Кореляція вибірок між емоційним вигоранням та інтроверсією-екстраверсією  
в SPSS (Коефіцієнт кореляції рангу Спірмена)

## Перша вибірка

**Correlations**

			Burnout	IntroExtra
Spearman's rho	Burnout	Correlation Coefficient	1,000	-,287*
		Sig. (2-tailed)	.	,032
		N	56	56
	IntroExtra	Correlation Coefficient	-,287*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,032	.
		N	56	56

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Друга вибірка

**Correlations**

			Burnout	IntroExtra
Spearman's rho	Burnout	Correlation Coefficient	1,000	-,328*
		Sig. (2-tailed)	.	,014
		N	56	56
	IntroExtra	Correlation Coefficient	-,328*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,014	.
		N	56	56

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## ДОДАТОК Д.3.1

Порівняння вибірок за робочим стажем в SPSS за U-критерієм Манна-Уїтні  
(рівень нейротизму)

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	Neurotism
Mann-Whitney U	1462,500
Wilcoxon W	3058,500
Z	-,615
Asymp. Sig. (2-tailed)	,538

a. Grouping Variable: Exp

## ДОДАТОК Д.3.2

Кореляція вибірок між емоційним вигоранням та нейротизмом у SPSS  
(Коефіцієнт кореляції рангу Спірмена)

## Перша вибірка

**Correlations**

			Burnout	Neurotism
Spearman's rho	Burnout	Correlation Coefficient	1,000	-,645**
		Sig. (2-tailed)	.	<,001
		N	56	56
	Neurotism	Correlation Coefficient	-,645**	1,000
		Sig. (2-tailed)	<,001	.
		N	56	56

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Друга вибірка

**Correlations**

			Burnout	Neurotism
Spearman's rho	Burnout	Correlation Coefficient	1,000	-,594**
		Sig. (2-tailed)	.	<,001
		N	56	56
	Neurotism	Correlation Coefficient	-,594**	1,000
		Sig. (2-tailed)	<,001	.
		N	56	56

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## ДОДАТОК Д.4.1

Порівняння вибірок за робочим стажем в SPSS за U-критерієм Манна-Уїтні  
(рівень соціальної фрустрованості)

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	Frus
Mann-Whitney U	1514,500
Wilcoxon W	3110,500
Z	-,312
Asymp. Sig. (2-tailed)	,755

a. Grouping Variable: Exp

## ДОДАТОК Д.4.2

Кореляція вибірок між емоційним вигоранням та фрустрацією у SPSS

(Коефіцієнт кореляції рангу Спірмена)

## Перша вибірка

**Correlations**

			Burnout	Frustration
Spearman's rho	Burnout	Correlation Coefficient	1,000	,784**
		Sig. (2-tailed)	.	<,001
		N	56	56
	Frustration	Correlation Coefficient	,784**	1,000
		Sig. (2-tailed)	<,001	.
		N	56	56

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Друга вибірка

**Correlations**

			Burnout	Frustration
Spearman's rho	Burnout	Correlation Coefficient	1,000	,681**
		Sig. (2-tailed)	.	<,001
		N	56	56
	Frustration	Correlation Coefficient	,681**	1,000
		Sig. (2-tailed)	<,001	.
		N	56	56

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## ДОДАТОК Д.5.1

Порівняння вибірок за робочим стажем в SPSS за U-критерієм Манна-Уїтні  
(рівень ситуативної тривожності)

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	RTrivoga
Mann-Whitney U	1478,000
Wilcoxon W	3074,000
Z	-,524
Asymp. Sig. (2-tailed)	,600

a. Grouping Variable: Exp

## ДОДАТОК Д.5.2

Кореляція вибірок між емоційним вигоранням та ситуативною тривожністю  
у SPSS (Коефіцієнт кореляції рангу Спірмена)

## Перша вибірка

**Correlations**

			Burnout	RAnx
Spearman's rho	Burnout	Correlation Coefficient	1,000	,724**
		Sig. (2-tailed)	.	<,001
		N	56	56
	RAnx	Correlation Coefficient	,724**	1,000
		Sig. (2-tailed)	<,001	.
		N	56	56

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Друга вибірка

**Correlations**

			Burnout	RAnx
Spearman's rho	Burnout	Correlation Coefficient	1,000	,515**
		Sig. (2-tailed)	.	<,001
		N	56	56
	RAnx	Correlation Coefficient	,515**	1,000
		Sig. (2-tailed)	<,001	.
		N	56	56

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## ДОДАТОК Д.6.1

Порівняння вибірок за робочим стажем в SPSS за U-критерієм Манна-Уїтні  
(рівень особистісної тривожності)

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	OTrivoga
Mann-Whitney U	1365,500
Wilcoxon W	2961,500
Z	-1,179
Asymp. Sig. (2-tailed)	,238

a. Grouping Variable: Exp

## ДОДАТОК Д.6.2

Кореляція вибірок між емоційним вигоранням та особистісною тривожністю  
у SPSS (Коефіцієнт кореляції рангу Спірмена)

## Перша вибірка

**Correlations**

			Burnout	PAnx
Spearman's rho	Burnout	Correlation Coefficient	1,000	,682**
		Sig. (2-tailed)	.	<,001
		N	56	56
	PAnx	Correlation Coefficient	,682**	1,000
		Sig. (2-tailed)	<,001	.
		N	56	56

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Друга вибірка

**Correlations**

			Burnout	PAnx
Spearman's rho	Burnout	Correlation Coefficient	1,000	,523**
		Sig. (2-tailed)	.	<,001
		N	56	56
	PAnx	Correlation Coefficient	,523**	1,000
		Sig. (2-tailed)	<,001	.
		N	56	56

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## ДОДАТОК Е.1

Порівняння вибірок за сімейним станом в SPSS за Н-критерієм Краскела-Уолісса (рівень емоційного вигорання)

**Test Statistics<sup>a,b</sup>**

Burnout

Kruskal-Wallis H	,515
df	2
Asymp. Sig.	,773

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:  
Relationship

## ДОДАТОК Е.2

Порівняння вибірок за наявністю дітей в SPSS за U-критерієм Манна-Уїтні  
(рівень емоційного вигорання)

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	Burnout
Mann-Whitney U	690,000
Wilcoxon W	943,000
Z	-2,204
Asymp. Sig. (2-tailed)	,027

a. Grouping Variable:  
Children

## ДОДАТОК Е.3

Порівняння вибірок за рівнем освіти в SPSS за Н-критерієм Краскела-Уолісса  
(рівень емоційного вигорання)

**Test Statistics<sup>a,b</sup>**

Burnout	
Kruskal-Wallis H	2,528
df	3
Asymp. Sig.	,470

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:  
Edu

## ДОДАТОК Е.4

Порівняння вибірок за рівнем доходу в SPSS за Н-критерієм Краскела-Уолісса (рівень емоційного вигорання)

### Test Statistics<sup>a,b</sup>

Burnout	
Kruskal-Wallis H	1,864
df	3
Asymp. Sig.	,601

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:  
Salary

## ДОДАТОК Е.5

Порівняння вибірок за наявністю статусу ВПО в SPSS за U-критерієм Манна-Уїтні (рівень емоційного вигорання)

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	Burnout
Mann-Whitney U	896,000
Wilcoxon W	1127,000
Z	-,445
Asymp. Sig. (2-tailed)	,656

a. Grouping Variable: Vpo