

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

факультет здоров'я людини
кафедра психології та соціології

Карпенко А. В.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
**ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОПІНГОВОЇ ПОВЕДІНКИ У
ФАХІВЦІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ (ХЕЛПЕРІВ) ЯК
ЧИННИКА ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ**

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет Здоров'я людини
Кафедра Психології та соціології

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до кваліфікаційної роботи

рівень вищої освіти другий (магістерський)
спеціальність 053 Психологія. Освітня програма «Психологія»

на тему «**Формування ефективної копінгової поведінки у фахівців
допомагаючих професій (хелперів) як чинника профілактики емоційного
вигорання»**

Виконала: здобувач вищої освіти групи ПС-234зм

Карпенко А. В.

Керівник: професорка кафедри психології
та соціології, д. психол. н., проф.

Лосієвська О. Г.

Рецензент:

к. психол.н. доцент кафедри психології
Академії праці, соціальних відносин і
туризму

Морозова О. В.

Завідувачка кафедри:

д. психол. н., проф.

Бохонкова Ю. О.

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет здоров'я людини

Кафедра Психології та соціології

Рівень вищої освіти Другий (магістерський)

спеціальність 053 Психологія. Освітня програма «Психологія»

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Завідувачка кафедри психології
та соціології д. психол. н.,
проф. Бохонкова Ю. О.

«16» вересня 2024 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Карпенко Анатолію Віталійовичу

1. Тема роботи: «Формування ефективної копінгової поведінки у фахівців допомагаючих професій (хелперів) як чинника профілактики емоційного вигорання».

Керівник роботи: Лосієвська О. Г., д. психол. н., проф., кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля, затверджений наказом по університету від 16.09.2024 р. № 62/15.17.

2. Строк подання здобувачем роботи: 01.12.2024 р.

3. Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи – 107 сторінок (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаної літератури оформлюється згідно з бібліографічними нормами.*

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): *проаналізувати наукові джерела з зазначеної тематики; підібрати діагностичний інструментарій згідно проблеми дослідження; на основі проведеного констатувального експерименту розробити й апробувати програму соціально-психологічного тренінгу. Провести формувальний експеримент. Ефективність проведеного експерименту оцінити за допомогою математичних методів оцінки значущості відмінностей середніх величин.*

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслеників): *таблиці, рисунки (діаграми, гістограми, сегментограми)*

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Лосієвська О. Г.. – д. психол. н., проф., професорка кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	19.09.2024 р.	13.10.2024 р.
2.	Лосієвська О. Г.. – д. психол. н., проф., професорка кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	14.10.2024 р.	20.10.2024 р.
3.	Лосієвська О. Г.. – д. психол. н., проф., професорка кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	21.10.2024 р.	08.11.2024 р.

7. Дата видачі завдання: 16 вересня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів	Примітка
1	Визначення проблеми дослідження та розроблення плану кваліфікаційної роботи.	16.09.2024 р. – 18.09.2024 р.	
2	Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження.	19.09.2024 р. – 13.10.2024 р.	
3	Обробка, графічне оформлення та психологічний аналіз результатів констатувального експерименту	14.10.2024 р. – 20.10.2024 р.	
4	Апробація та опис програми соціально-психологічного тренінгу.	21.10.2024 р. – 03.11.2024 р.	
5	Обробка, графічне оформлення та психологічний аналіз результатів формульовального експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів за допомогою методів математичної статистики	04.11.2024 р. – 08.11.2024 р.	
6	Технічне оформлення роботи	09.11.2024 р. – 01.12.2024 р.	
7	Представлення роботи на зовнішню рецензію	02.12.2024 р. – 12.12.2024 р.	
8	Перевірка роботи на академічний плагіат	13.12.2024 р. – 17.12.2024 р.	
9	Захист роботи	18-27.12.2024 р.	

Здобувач вищої освіти:

Карпнеко А. В.

Керівник роботи:

д. психол. н., проф.

Лосієвська О. Г.

РЕФЕРАТ

Текст – 108 с., рис. – 4, табл. – 10, літератури – 105 дж., додатків – 8

У кваліфікаційній роботі представлено теоретико-методологічний аналіз та емпіричне вивчення проблеми формування копінгової поведінки у фахівців допомагаючих професій (хелперів).

Розглянуто психологічні особливості виникнення та розвитку емоційного вигорання у представників допомагаючих професій, а також їх вплив на професійну ефективність і психоемоційний стан.

Емпірично з'ясовано рівень розвитку копінгових стратегій, які використовуються фахівцями допомагаючих професій для подолання стресових ситуацій. Виявлено основні психологічні характеристики, що впливають на ефективність копінгової поведінки та стійкість до професійного вигорання.

На основі результатів констатувального експерименту було розроблено та впроваджено програму психологічного тренінгу, спрямованого на формування ефективних копінгових стратегій, що знижують ризик емоційного вигорання. Ефективність реалізованих корекційних заходів підтверджено за допомогою t-критерію Стьюдента.

Ключові слова: АНАЛІЗ, ВИСНАЖЕННЯ, ЕКСПЕРЕМЕНТ, ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ, КОРЕКЦІЯ, КОПІНГ ПОВЕДІНКА, МОТИВАЦІЯ, ОСОБИСТІСТЬ, ПРОФІЛАКТИКА, ПСИХІЧНЕ ЗДОРОВ'Я, САМОРЕГУЛЯЦІЯ, СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ, СТРАТЕГІЯ ПОВЕДІНКИ, СТРЕС, СТРЕСОСТІЙКІСТЬ, ТРИВОЖНІСТЬ, ФАХІВЦІ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ, ХЕЛПЕРИ, ЧИННИКИ.

ABSTRACT

Karpenko A. V. Formation of effective coping behavior of helping professions specialists (helpers) as a factor in the prevention of emotional burnout. Qualification work. Kyiv, 2024.

The qualification paper presents a theoretical and methodological analysis and an empirical study of the problem of developing coping behavior among professionals in helping professions (helpers).

The psychological features of the emergence and development of burnout in representatives of helping professions, as well as their impact on professional effectiveness and psycho-emotional state, are examined.

The study empirically identifies the level of development of coping strategies used by helping professionals to manage stressful situations. Key psychological characteristics influencing the effectiveness of coping behavior and resistance to professional burnout are revealed.

Based on the results of the baseline experiment, a psychological training program was developed and implemented to promote effective coping strategies that reduce the risk of burnout. The effectiveness of the corrective measures was confirmed using Student's t-test.

Keywords: ANALYSIS, EXHAUSTION, EXPERIMENT, EMOTIONAL BURNOUT, CORRECTION, COPING BEHAVIOR, MOTIVATION, PERSONALITY, PREVENTION, MENTAL HEALTH, SELF-REGULATION, SOCIAL-PSYCHOLOGICAL TRAINING, BEHAVIOR STRATEGY, STRESS, STRESS RESILIENCE, ANXIETY, HELPING PROFESSIONALS, HELPERS, FACTORS.

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ФАХІВЦІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ	13
1.1. Теоретичні підходи вивчення синдрому емоційного вигорання у фахівців допомагаючих професій	13
1.2. Психологічні особливості фахівців допомагаючих професій	26
1.3. Феномен виникнення емоційного вигорання у фахівців допомагаючих професій	32
1.4. Формування копінгової поведінки у фахівців допомагаючих професій	38
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	45
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРЕМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОПІНГОВОЇ ПОВЕДІНКИ У ФАХІВЦІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ (ХЕЛПЕРІВ)	47
2.1. Ефективна копінгова поведінка у фахівців допомагаючих професій як чинник профілактики емоційного вигорання	47
2.2. Експериментальне дослідження копінгової поведінки у фахівців допомагаючих професій як чинника профілактики емоційного вигорання ...	49
2.3. Психологічний та статистичний аналіз констатувального експерименту	55
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	67
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОПІНГОВОЇ ПОВЕДІНКИ У ФАХІВЦІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ (ХЕЛПЕРІВ) ЯК ЧИННИКА ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ	69
3.1. Теоретичні та методологічні засади розробки програми соціально-психологічного тренінгу	69
3.2. Програма соціально-психологічного тренінгу щодо формування ефективної копінгової поведінки фахівців допомагаючих професій (хелперів) як чинника профілактики емоційного вигорання	71
3.3. Аналіз результатів дослідження та оцінка ефективності корекційних заходів	103
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3	109
ВИСНОВКИ	112
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	116
ДОДАТКИ	127

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасне суспільство відзначається динамічними соціально-економічними змінами, високими вимогами до професійної діяльності та особистісної самореалізації. Серед численних професій особливе місце займають фахівці допомагаючих професій (хелпери) – лікарі, психологи, соціальні працівники, педагоги, консультанти тощо. Їхня діяльність орієнтована на роботу з людьми, що потребує високого рівня емпатії, психологічної стійкості та емоційної віддачі. Однак такий характер роботи часто призводить до виснаження ресурсів, стресу та емоційного вигорання, що негативно впливає на професійне функціонування та особистісне благополуччя.

Фахівці, чия професійна діяльність спрямована на допомогу іншим, часто залишаються поза увагою суспільства. Ми можемо обговорювати гострі соціальні проблеми, що визначають певні тенденції в соціумі, дискутувати про ставлення до ключових груп, які потребують підтримки, та висвітлювати історії тих, хто отримав необхідну допомогу. Проте, на жаль, дуже мало знаємо про тих, хто щодня працює на передовій людських переживань – емоцій, страхів, розчарувань і надії. Вони залишаються невидимими героями, чий сили й енергія спрямовані на збереження психічного благополуччя та емоційного відновлення інших, водночас часто стикаючись із загрозою власного емоційного вигорання.

Проблема емоційного вигорання є надзвичайно актуальною, оскільки воно суттєво знижує якість надання допомоги, погіршує психофізичний стан спеціалістів і спричиняє негативні наслідки для суспільства загалом. У цьому контексті особливе значення має формування ефективної копінгової поведінки, яка передбачає здатність хелперів справлятися зі стресом, зберігати баланс між роботою та особистим життям, підтримувати психологічну стійкість та професійне здоров'я. Дослідження особливостей копінг-стратегій фахівців

допомагаючих професій і їхня інтеграція у систему профілактики емоційного вигорання є важливим кроком на шляху до збереження ефективності, професійної мотивації та особистісного зростання спеціалістів.

Отже, формування ефективної копінгової поведінки виступає як ключовий чинник профілактики емоційного вигорання фахівців допомагаючих професій, сприяючи зміцненню їхньої емоційної стабільності, підвищенню стресостійкості та збереженню професійного довголіття.

Аналіз наукової літератури показує, що проблема емоційного вигорання детально досліджувалась як зарубіжними, так і вітчизняними науковцями. Їхні роботи охоплюють вивчення змісту та структури синдрому емоційного вигорання (Л. М. Карамушка, С. Д. Максименко, В. Є. Орел та ін.). Психологічні аспекти копінг-стратегій були висвітлені у дослідженнях таких науковців, як В. Ф. Боснюк; Дж. Ваїллант, О. М. Радченко, А. Маслоу, С. Фолкман та інших. Їхні роботи аналізують різноманітні підходи до подолання стресових ситуацій, розкриваючи як особистісні, так і міжособистісні аспекти ефективного подолання труднощів.

Об'єкт дослідження – емоційне вигорання у фахівців допомагаючих професій (хелперів).

Предмет дослідження – формування ефективної копінгової поведінки фахівців допомагаючих професій (хелперів) як чинника профілактики емоційного вигорання

Мета дослідження – теоретично вивчити емоційне вигорання у фахівців допомагаючих професій та експериментально дослідити формування ефективної копінгової поведінки фахівців допомагаючих професій (хелперів) як чинника профілактики емоційного вигорання.

На підставі означеної мети було висунуто такі **завдання дослідження**:

1. Проаналізувати наукову психологічну літературу з проблеми дослідження.

2. Описати фактори формування емоційного вигорання у фахівців допомагаючих професій.

3. Провести емпіричне дослідження особливостей копінгової поведінки у фахівців допомагаючих професій як чинника профілактики емоційного вигорання.

4. Розробити програму психологічного тренінгу щодо формування ефективної копінгової поведінки фахівців допомагаючих професій (хелперів) як чинника профілактики емоційного вигорання.

5. Перевірити ефективність реалізованих програмних заходів.

Теоретико-методологічну базу дослідження складають: психологічні аспекти копінг-стратегій (Н. М. Грабчук, Н. А. Гура, А. Маслоу, О. М. Радченко, М. В. Реуцький, Г. Сельє, В. Л. Степаненко, Л. Тишаківа, Т. А. Ткачук, С. Фолкман); структура синдрому емоційного вигорання (М. Авраменко, С. В. Арефніа, Н. Є. Афанасьєва, О. С. Бовдир, А. Я. Боднар, О. Л. Главацька, М. С. Головань, Т. М. Децюк, Г. П. Дзвоник, Г. А. Дьоміна, Л. М. Карамушка, А. А. Кашлюк, М. С. Корольчук, С. Б. Кузікова, А. В. Кульчицька, С. Д. Максименко, М. С. Міщенко, Н. А. Перхайло, В. В. Шевчук, В. Шкраб'юк, Я. І. Юрків, Л. В. Яценко).

Методи (методики) дослідження:

- теоретичні: аналіз наукової психологічної літератури;
- емпіричні: бесіда, спостереження, констатувальний експеримент, тестування: (методика Р. Лазаруса і С. Фолкман для вивчення способів копінг-поведінки; опитувальник Психологічне здоров'я особистості (Н. Павлик); опитувальник Плутчика - Келлермана - Конте Індекс життєвого стилю; методика Синдром вигорання у професіях системи людина-людина).
- інтерпретаційні та математичні методи математичної обробки даних.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що:

- поглиблено знання щодо психологічних особливостей фахівців допомагаючих професій та проведено комплексний аналіз формування копінг-стратегій серед фахівців допомагаючих професій з метою профілактики емоційного вигорання;
- розроблено та апробовано методичні підходи до підвищення ефективності копінгової поведінки, адаптовані до специфіки професійної діяльності хелперів;
- встановлено взаємозв'язок між типом копінг-стратегій і рівнем емоційного вигорання у представників різних допомагаючих професій;
- уточнено та систематизовано знання щодо впливу емоційного вигорання на професійне функціонування та психоемоційний стан хелперів;
- запропоновано рекомендації для впровадження програм профілактики емоційного вигорання через розвиток адаптивних копінг-стратегій, які можуть бути застосовані у практиці роботи з фахівцями допомагаючих професій.

Теоретичне значення дослідження полягає у розширенні наукових знань про природу, зміст та особливості копінг-стратегій, що застосовуються фахівцями допомагаючих професій у контексті профілактики емоційного вигорання. Дослідження дозволяє уточнити взаємозв'язок між різними видами копінгової поведінки та рівнем емоційної стійкості, а також виявити фактори, що впливають на ефективність стратегії подолання стресу у професійній діяльності. Ці наукові положення можуть слугувати основою для подальших досліджень у галузі психології праці, стрес-менеджменту та профілактики професійного вигорання.

Практичне значення дослідження полягає у розробці рекомендацій та практичних заходів для підвищення ефективності копінгової поведінки серед фахівців допомагаючих професій. Результати можуть бути використані у тренінгових програмах, психологічних консультаціях, освітніх закладах та організаціях, які працюють з фахівцями цієї категорії.

Запропоновані методики дозволяють підвищити психологічну стійкість, знизити ризик емоційного вигорання та покращити загальний рівень професійного функціонування, що сприятиме покращенню якості надання допомоги іншим людям.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ФАХІВЦІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ

1.1. Теоретичні підходи вивчення синдрому емоційного вигорання у фахівців допомагаючих професій

У сучасному світі хронічна емоційна напруга, властива фахівцям багатьох професій, є ключовим чинником розвитку синдрому вигорання. Це негативно впливає як на їхню продуктивність, так і на особистісне благополуччя. Психологічні дослідження, проведені як в Україні, так і за кордоном, усе більше уваги приділяють проблемі емоційного вигорання, зокрема серед представників допомагаючих професій, визнаючи її однією з найактуальніших тем сучасності. У зв'язку з цим феномен емоційного вигорання та розробка ефективних стратегій копінгової поведінки серед працівників, які працюють у сфері людина-людина, стають предметом ретельного наукового аналізу, особливо в контексті сучасних соціально-психологічних умов.

Згідно з даними досліджень, під психічним вигоранням або емоційним вигоранням розуміється стан фізичного, емоційного та розумового виснаження пов'язаного з професійною діяльністю.

Отже емоційне виснаження, що розвивається в наслідок хронічного стресу на роботі, особливо в професіях, пов'язаних з наданням допомоги іншим, часто призводить до розвитку синдрому емоційного вигорання (СЕВ) і на сьогоднішній день є одним з актуальних питань в психології, що потребує всебічної уваги.

Американський психіатр Герберт Фройденбергер першим увів термін емоційне вигорання для позначення стану, що виникає внаслідок тривалого

емоційного та фізичного виснаження, особливо в умовах високого стресу. Досліджуючи медичних працівників, Г. Фройденбергер спостерігав прояви постійного стресу в їхній щоденній діяльності, що призводило до прогресуючого емоційного виснаження.

Після своїх досліджень та спостережень вчений опублікував статтю Staff Burn-Out, де описує особистий досвід емоційного вигорання і визначає цей стан як погіршення фізичного та психічного здоров'я, виснаження і втрату енергії, спричинених перевантаженням від травм та проблем клієнтів і інших людей. У своїх роботах науковець зазначає, що найбільш вразливими до емоційного вигорання є спеціалісти, які працюють у сфері людина-людина [93].

Спостереження Г. Фройденбергер стали основою для визначення вигорання як серйозної проблеми, що вимагає уваги не лише у сфері охорони здоров'я, а й у всіх професіях, де є інтенсивний контакт із людьми та велике емоційне навантаження.

Ключовими симптоми вигорання Г. Фройденберг визначав емоційне виснаження, що супроводжується відчуттям внутрішньої порожнечі, стійкою втоми, яка супроводжується зниженням емпатії та чутливості до проблем інших людей. Цинізм і деперсоналізація, які сприяють розвитку байдужості та негативного ставлення до пацієнтів або колег, що проявляється через дистанціювання від людей і почуття відчуження. Зниження професійної ефективності, що спричиняє втрату інтересу до виконання своїх обов'язків і, як наслідок, зниження продуктивності та якості роботи [93].

Він характеризував осіб, схильних до вигорання, як співчутливих, гуманних, м'яких, ідеалістів, орієнтованих на допомогу людям, але водночас нестійких, інтровертованих, схильних до нав'язливих ідей або фанатизму, емоційно полум'яних. Вигорання було описане ним як стан виснаження, що виникає внаслідок постійного перевантаження [93].

Перші дослідження синдрому емоційного вигорання (СЕВ) мали переважно описовий та епізодичний характер. Зокрема, дослідження Б. Бунка, В. Шауфелі, Дж. Юбека та інших, були присвячені аналізу суб'єктивних чинників у формуванні СЕВ, таких як переживання соціального порівняння, самотності, несправедливості у професійних стосунках, соціальна несправедливість та незадоволеність роботою [12].

Синдром емоційного виснаження трактується неоднозначно. По-перше, його розглядають як професійну деформацію, що ускладнює виконання професійних обов'язків, іншого, іншого – як захисний механізм, який допомагає захистити психіку від негативних емоційних навантажень.

Відповідно до однієї з теоретичних концепцій, синдром емоційного вигорання виникає в процесі професійної діяльності фахівців допоміжних професій (хелперів), формуючи стереотип емоційної поведінки, що проявляється у специфіці професійного спілкування. Це питання досліджується у роботах українських вчених [26].

Емпіричні дослідження, що вивчають прояви феномену емоційного вигорання, розпочалися ще з середини 60-х років XX століття. Симптоми цього явища описуються через поняття емоційне вигорання, екологічне вигорання, психічне вигорання та професійне вигорання [73].

Важливий крок у розумінні теорії емоційного вигорання зробила Крістіна Маслач, психолог з Каліфорнійського університету в Берклі, розробивши трьохкомпонентну модель, яка глибше розкрила природу цього феномену. Її дослідження показали, що вигорання можна розглядати як поєднання трьох основних елементів, кожен з яких доповнює інший і створює повну картину цього явища.

На думку К. Маслач ключовим аспектом, що відображає втому, зниження енергії та емоційний спад є емоційне виснаження, цинічне ставлення до роботи, відчуження, яке призводить до холодного і віддаленого спілкування з іншими є деперсоналізація, а відсутність мотивації, падіння інтересу до

результатів роботи, що погіршує продуктивність визначається як зниження професійної ефективності [99].

Поняття емоційне вигорання зазнавало еволюції. У 1976 році К. Масlach визначила його як реакцію на стрес, пов'язаний із роботою. Цей стрес спричиняє емоційне віддалення від клієнтів, негуманне ставлення до них та зниження ефективності в роботі, особливо в професіях, орієнтованих на взаємодію з людьми.

Центральне місце у дослідженні феномену емоційного вигорання посідають роботи К. Масlach та її колег - С. Джексон і А. Пайнс. Їхні моделі емоційного вигорання стали відправною точкою для подальших наукових пошуків [98].

У 1970-х роках Крістіна Масlach і Сьюзан Джексон розробили одну з ключових теоретичних концепцій дослідження феномену вигорання (СЕВ). Перша наукова стаття на цю тему була опублікована в 1978 році, і вона заклала основу для подальшого дослідження цього феномену. К. Масlach і С. Джексон зосередилися на виявленні структурних компонентів емоційного вигорання, що дозволило детально вивчати його прояви та розробляти методи діагностики.

У 1981 році дослідниці запропонували трифакторну модель синдрому емоційного вигорання, яка є однією з найпоширеніших у сучасній психології. Відповідно до цієї моделі, вигорання розглядається як тривимірний конструкт, що характеризується трьома основними симптомами: емоційним виснаженням, деперсоналізацією та редукцією професійних досягнень. Вони визначили вигорання як синдром, що проявляється у вигляді емоційного виснаження й цинізму, які виникають у працівників, що активно взаємодіють із людьми, і ведуть до негативного ставлення до клієнтів [98].

У своїй роботі 1986 року К. Масlach підкреслювала, що працівники сфер послуг і освіти, через специфіку своєї діяльності, найбільш вразливі до розвитку професійного виснаження, адже їх оскільки їх обов'язки на робочому

місці передбачають тривалу інтенсивну взаємодію з іншими людьми. Вона також описувала емоційне вигорання як стійку довготривалу реакцію на хронічний міжособистісний стрес у професійній діяльності, що супроводжується емоційним виснаженням, дегуманізацією стосунків (деперсоналізацією) та зниженням професійної ефективності.

Модель К. Маслач і С. Джексон заклала основу для численних подальших досліджень, що сприяло кращому розумінню феномену емоційного вигорання та його впливу на професійну діяльність [98].

У моделі Крістіни Маслач синдром емоційного вигорання охарактеризовано трьома основними компонентами:

1. Емоційне виснаження. Цей компонент відображає відчуття емоційної спустошеності, зниження емоційного тону, байдужості до навколишніх. Основними причинами емоційного виснаження є надмірні робочі навантаження та конфлікти в професійній діяльності. Людина відчуває себе використаною, позбавленою сил і енергії для взаємодії з іншими. Емоційне виснаження вважається базовим компонентом, який запускає процес вигорання.

2. Деперсоналізація. Цей компонент характеризується негативною, цинічною, відстороненою манерою взаємодії з іншими людьми. Він розвивається як реакція на емоційне виснаження та є захисним механізмом організму. Проте деперсоналізація може перейти в дегуманізацію, коли люди починають сприймати інших не як особистостей, а лише як об'єкти взаємодії. Цей компонент можна охарактеризувати як міжособистісний аспект вигорання.

3. Редукція професійних досягнень. Зниження почуття власної компетентності та продуктивності є ключовою ознакою цього компонента. Він виникає через невпевненість у своїх можливостях впоратися з робочими вимогами та може поглиблюватися через відсутність соціальної підтримки чи професійного розвитку. Людина втрачає віру в свої здібності, відчуває себе

неуспішною та неефективною. Цей компонент є самооцінним аспектом вигорання.

К. Маслач підкреслює, що включення до моделі компонентів, пов'язаних із ставленням до інших (деперсоналізація) та ставленням до себе (редукція професійних досягнень), дозволяє розширити поняття індивідуального реагування на стрес. Таким чином, феномен вигорання виходить за рамки простого професійного стресу, набуваючи більш комплексного характеру [98].

Феномен емоційного вигорання досліджується через призму різних теоретичних концепцій, кожна з яких пропонує своє бачення структури та причин цього явища. А. Пайнс розглядає вигорання як поступовий процес розчарування, зумовлений невдалим пошуком сенсу життя, що супроводжується фізичним, емоційним і психологічним виснаженням [103]. Цей екзистенційний підхід характерний для представників допомагаючих професій і виходить за межі суто професійного контексту.

Інші дослідники інтегрують вигорання в загальні моделі психологічних процесів. Наприклад, С. Хобфол і Дж. Фріді пов'язують його з теорією загального стресу, тоді як С. Мієр бачить у ньому прояв завченої безпорадності. А. Адлер акцентує увагу на психодинаміці безпорадності, а А. Бандура розглядає вигорання через призму самоефективності. Д. Малан додає до аналізу концепцію компульсивного надання допомоги, характерну для представників професій, що допомагають [87].

Критика терміну вигорання також займає важливе місце у науковому дискурсі. І. Марроу наголошує на його невизначеності та схожості з іншими психологічними станами, такими як депресія чи посттравматичний стресовий розлад, що ускладнює його діагностику [100].

Незважаючи на розмаїття підходів, загальним є визнання вигорання як особистісної деформації, яка виникає внаслідок емоційно-складних і напружених міжособистісних відносин у професійній сфері. Наслідки цього

синдрому проявляються як на психосоматичному рівні, так і в психологічних змінах, що впливають на когнітивну, емоційну та мотиваційну сфери особистості. Ці прояви мають безпосереднє значення для психічного, фізичного та соціального здоров'я.

Емоційне вигорання є багатограним феноменом, що має суттєвий вплив на професійну діяльність і особистісний розвиток фахівців. О. Якимчук підкреслює, що цей стан деформує базові потреби та здібності професіонала, блокує реалізацію особистісного потенціалу, призводить до психосоматичних розладів та знижує рівень безпеки в професійній діяльності. Вигорання також асоціюється з суб'єктивною дискомфортом, тривожністю, втратою сенсу життя і навіть суїцидальними тенденціями, що відображається у зниженні продуктивності та деструктивних змінах особистості [84].

О. М. Радченко розглядає цей синдром через призму теорії стресу Ганса Сельє, описуючи його як довготривалий психофізіологічний процес, що включає виснаження емоційних, психологічних і фізичних ресурсів через хронічне емоційне навантаження. Г. Сельє визначає загальний адаптаційний синдром, де на стадії виснаження людина втрачає здатність до адаптації чи опору, що є важливим аспектом розвитку синдрому вигорання [66].

В. Пейн акцентує увагу на організаційних факторах, які сприяють вигоранню, таких як багатогодинна робота, недостатнє визнання професійних зусиль, високі вимоги до продуктивності, а також тривалість перебування в стресогенному середовищі. Стаж професійної діяльності також може мати вплив, підсилюючи ризик розвитку синдрому. [102].

У психоаналітичному підході вигорання розглядається як криза ідентичності, спричинена проблемами суб'єктності. Це дозволяє трактувати вигорання як загально психологічний феномен, що виходить за межі виключно професійної діяльності, зачіпаючи глибокі аспекти особистісного функціонування.

Таким чином, емоційне вигорання є складним інтегративним явищем, яке потребує багатоаспекторного підходу до діагностики та подолання, враховуючи його психологічні, соціальні та організаційні передумови.

А. Широм у своїх досліджувачи емоційне вигорання в трудових колективах виокремлює ряд основних ознак цього феномену. Зокрема, вигорання супроводжується втомою та виснаженням, що є проявом загального емоційного і фізичного виснаження особистості. Психосоматичні розлади серед яких безсоння та ставлення з негативом до клієнтів відображають реакцію організму на постійне емоційне напруження. Негативне ставлення до роботи та зловживання такими речовинами, як тютюн і кава, свідчать про втрату мотивації та спроби самозаспокоєння в умовах стресу [105].

До додаткових проявів вигорання відносяться зміни в харчових звичках, що можуть варіюватися від відсутності апетиту до переїдання, а також формування негативної Я-концепції, що відображає внутрішню нестабільність і самокритику. Серед емоційних симптомів вигорання — агресивні почуття, такі як дратівливість, тривожність, гнів, а також упадницький настрій, цинізм і песимізм, що супроводжуються відчуттям безнадійності та депресії [101].

Ці ознаки є суттєвими проявами емоційного вигорання, що викликають зміни в особистісному стані людини та її здатності ефективно виконувати професійні обов'язки.

Є. Гренгалас виділяє три ключові чинники, які суттєво впливають на розвиток синдрому вигорання (особистісний, рольовий і організаційний):

1. Особистісний чинник включає такі змінні, як вік, сімейний стан, і професійний стаж. Зазначається, що жінки частіше зазнають емоційного виснаження, ніж чоловіки. У них відсутній зв'язок між задоволеністю оплатою праці й розвитком синдрому, але наявний зв'язок із значимістю роботи як мотиву діяльності та задоволеністю професійним зростанням. Люди з недостатнім рівнем автономії (надконтрольовані особистості) мають вищий ризик емоційного вигорання.

2. Рольовий чинник відображає взаємозв'язок між емоційним вигоранням рольовою конфліктністю та рольовою невизначеністю. Синдром менш імовірний у ситуаціях, де відповідальність чітко розподілена, але за нечітких або нерівномірно розподілених обов'язків ризик зростає, навіть якщо робоче навантаження низьке. Вигоранню сприяють професійні ситуації, де спільна діяльність не узгоджена, присутня конкуренція, а успіх визначається узгодженими діями.

3. Організаційний (адміністративний) чинник пов'язаний із психоемоційною напругою через інтенсивне спілкування, обробку інформації, прийняття рішень і тривале сприйняття [95].

Прояви емоційного вигорання також залежать від характеристик гендерної ідентичності. Маскулінність (у чоловіків і андрогінних жінок) сприяє формуванню активної життєвої позиції, стійкості до стресу й цілеспрямованості, але знижує рівень емпатії. Фемінність (у жінок і андрогінних чоловіків) підвищує емоційність, чутливість і здатність до емпатії.

На думку Дж. Гібсона, іншим важливим чинником впливу емоційне виснаження (вигорання) є організація дестабілізуючої діяльності та несприятлива психологічна атмосфера в колективі. Це може включати нечітку організацію роботи, брак ресурсів, бюрократію, багатогодинну працю зі складним змістом, конфлікти між керівником і підлеглими або між колегами. Додатковим фактором ризику є необхідність роботи з психологічно складним контингентом [94].

Згідно з дослідженнями В. В. Шевчука, процес професійного вигорання можна розглядати як прогресуючий, що проходить п'ять стадій. Перша стадія, що характеризується високим рівнем задоволеності роботою та ентузіазмом, поступово змінюється стадією емоційного виснаження, що проявляється у зниженні енергії та мотивації.

Далі спостерігається розвиток деперсоналізації, що виражається у цинічному ставленні до роботи та колег. Наступна стадія характеризується зниженням самооцінки та відчуттям професійної неефективності. Фінальна стадія супроводжується загостренням психосоматичних розладів та ризиком розвитку серйозних захворювань.[81].

В. Пейн вважає, що синдром емоційного вигорання є наслідком стресу, спричиненого труднощами в підтриманні нормального способу життя. Цей тип професійної деформації особистості найбільше вражає людей, чия робота вимагає інтенсивного спілкування (наприклад, психологів соціальної служби) [102].

У роботі В. Шкраб'юк та Д. Білик зазначається, що синдром емоційного вигорання часто спричиняється повсякденними робочими навантаженнями, які проявляються у вигляді робочих стресів, таких як надмірне навантаження, конфлікти чи виконання завдань у стислий термін, а також міжособистісними та соціальними напруженнями, зокрема конфліктами, суперечками чи лицемірством [82].

Серед проявів синдрому виділяють емоційне виснаження, що є наслідком фізичної та емоційної втоми через постійний стрес і взаємодію з людьми. Людина втрачає здатність відновлювати свої ресурси до рівня, необхідного для ефективної роботи без шкоди для здоров'я. Іншим проявом є деперсоналізація, яка виявляється у цинічному ставленні до оточуючих і своєї діяльності, деформації міжособистісних стосунків, що може супроводжуватися негативізмом або надмірною залежністю від інших.

Т. Еренфельд, Б. Перлман і Е. Алан Хартман пропонують модель, що характеризує емоційне вигорання як наслідок професійного стресу. У цій моделі три виміри синдрому відображають фізіологічні прояви (фізичне виснаження), афективно-когнітивні (емоційне виснаження, деперсоналізація) і поведінкові симптоми (деперсоналізація, зниження продуктивності) [90].

Модель охоплює чотири стадії розвитку стресу. Перша стосується робочих умов, які сприяють виникненню стресу, зокрема невідповідності між навичками працівника та вимогами роботи або розбіжностей між очікуваннями і цінностями. Друга стадія пов'язана зі сприйняттям і переживанням стресу, що залежить від суб'єктивної оцінки стрес-факторів, особистісних ресурсів і організаційних змінних. Третя стадія включає фізіологічні, афективно-когнітивні та поведінкові реакції на стрес.

Четверта стадія емоційного вигорання характеризується наслідками тривалого стресу. Вона є кульмінацією багатогранного переживання хронічного емоційного напруження, яке формується як реакція на стійкий стресовий вплив [90].

Як зазначають М. Павлюк, Д. Журавська та Н. Клімишина – емоційне вигорання характеризується як стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що розвивається внаслідок тривалого стресу та надмірного навантаження на робочому місці. Воно супроводжується відчуттям знесиленості, зниженням продуктивності та негативним ставленням до роботи і колег [59].

До особистісних чинників, які збільшують ризик емоційного вигорання, належать перфекціонізм, що змушує встановлювати високі стандарти та призводить до хронічного стресу, низька самооцінка, яка викликає почуття професійної неспроможності, висока потреба в схваленні, що створює постійний тиск і тривогу, невміння встановлювати особисті межі, що веде до перевантаження, а також емоційна сприйнятливість, яка робить спеціаліста більш чутливим до стресових ситуацій.

Серед ситуативних чинників виокремлюють надмірне робоче навантаження, яке створює постійний стрес і втому, брак контролю над прийняттям рішень, що знижує мотивацію, відсутність підтримки з боку колег та керівництва, яка посилює відчуття ізоляції, а також конфлікти на робочому місці, що сприяють напруженню. Відсутність кар'єрних перспектив зумовлює

демотивацію та розчарування, а порушення рівноваги між роботою та відпочинком викликає хронічну втоми та виснаження.

Ситуаційні чинники, які сприяють емоційному вигоранню, включають надмірне робоче навантаження, яке через великий обсяг роботи та брак часу для виконання завдань викликає постійний стрес і втоми. Нестача контролю над прийняттям рішень і процесами на робочому місці знижує мотивацію працівників і збільшує ризик вигорання. Відсутність підтримки з боку колективу може підсилювати відчуття ізоляції та безпорадності. Постійні конфлікти на робочому місці та напружені відносини також є суттєвими показниками, що можуть спровокувати стрес. Відсутність кар'єрних перспектив викликає демотивацію, а незбалансованість між роботою та особистим життям призводить до хронічної втоми та виснаження [59].

Причини емоційного вигорання не завжди пов'язані із самою особистістю, частіше вони криються в робочих ситуаціях. Однак певні особистісні риси можуть підсилювати розвиток цього стану. До таких належать високий рівень емоційної лабільності або нейротизму, високий самоконтроль, зокрема в контексті пригнічення негативних емоцій, раціоналізація поведінкових мотивів, схильність до підвищеної тривожності та депресивних реакцій, що виникають унаслідок неможливості досягти "внутрішнього стандарту" або придушення негативних переживань.

Л. Коняєва та О. Гурович зазначають, що емоційне вигорання є поступовим процесом, який проходить кілька стадій, кожна з яких має свої характерні особливості та симптоми [35].

На початковій стадії ентузіазму людина повна енергії та натхнення, активно включається в роботу, демонструючи високий рівень залученості та продуктивності. Проте з часом, у стадії застою, первинний ентузіазм починає згасати. Людина стикається з труднощами, розчаруванням, втрачає задоволення від роботи, виникають втоми та дратівливість.

На стадії хронічного стресу симптоми стають більш вираженими: постійна напруга, перевтома, сумніви у власних силах, зниження самооцінки та мотивації. Далі настає стадія вигорання, що характеризується емоційним та фізичним виснаженням, депресією, цинізмом та байдужістю до роботи. Можуть з'явитися соматичні проблеми, такі як головний біль чи розлади шлунково-кишкового тракту. На стадії запущеного вигорання стан досягає критичної точки: виникає повне виснаження, апатія, відчуття безнадійності, значне зниження працездатності, а також можливі серйозні психічні та фізичні розлади [35].

На думку М. С. Корольчука, В. М. Корольчука та Л. І. Березовської, емоційне вигорання є механізмом психологічного захисту, що дозволяє частково або повністю вимикати емоції. Тривале емоційне вигорання трансформується у професійне вигорання, яке має ширший спектр негативних наслідків для професійної діяльності. Деперсоналізація, хронічна втома, відчуття власної неефективності призводить до фізичної та психічної втоми, погіршення когнітивних функцій, втрати мотивації, зниження продуктивності та задоволеності роботою. Це супроводжується дратівливістю, тривожністю, депресією, які ускладнюють виконання робочих обов'язків та погіршують загальний стан працівника [37].

Емоційне вигорання є початковим етапом професійного вигорання, яке запускає низку негативних змін, що впливають на здоров'я людини та її професійну діяльність. Найчастіше синдром емоційного вигорання (СЕВ) спостерігається серед представників професій, пов'язаних із взаємодією «людина-людина». До цієї категорії належать лікарі, вчителі, психологи, соціальні працівники, рятувальники, медичні співробітники, правоохоронці, бізнесмени тощо. Частота виникнення СЕВ у цих професіях може коливатися від 30% до 90% працюючих.

Професійне вигорання є синдромом, що виникає в умовах тривалого стресу, який виснажує як емоційну, так і фізичну сфери людини. Воно

визнається однією з найнебезпечніших професійних хвороб для тих, хто працює в сфері, що вимагає постійного контакту з людьми. У сучасній психології поняття СЕВ трактується неоднозначно: з одного боку, як професійна деформація, що погіршує результати діяльності, а з іншого – як механізм психологічного захисту, що допомагає регулювати психічний стан і захищати людину від негативних емоційних впливів.

Деякі теоретичні підходи розглядають СЕВ як стереотип емоційної поведінки, що формується в процесі професійної діяльності, особливо серед представників допомагаючих професій. Вигорання може проявлятися різноманітно, залежно від індивідуальних особливостей особистості та впливу зовнішніх чинників. Симптоматика СЕВ варіюється, і її прояви не завжди включають усі етапи або симптоми, характерні для класичних моделей вигорання. Тому важливо враховувати індивідуальні відмінності та унікальні обставини, у яких перебуває людина.

1.2. Психологічні особливості фахівців допомагаючих професій

Допомагаючі професії включають спеціальності, де основною діяльністю є взаємодія з людьми, метою якої є надання їм підтримки та допомоги в різних аспектах життя. Це може охоплювати фізичну, психологічну, соціальну чи духовну допомогу, в залежності від професійної сфери.

До фахівців допомагаючих професій можна застосувати термін хелпери, адже він показує сутність їхньої професійної діяльності, яка полягає у наданні допомоги іншим людям у подоланні життєвих, соціальних, психологічних або професійних труднощів.

Термін хелпер походить від англійського слова *helper* і означа помічник або той, хто допомагає. Вживається для позначення особи чи інструменту, що надає підтримку або допомогу у виконанні певних завдань [41].

В Україні до хелперів зазвичай можна віднести фахівців, які працюють в державних і неурядових організаціях, волонтерів, що займаються наданням допомоги іншим людям. Серед них психологи, соціальні працівники, медичні працівники, правозахисники, освітяни, журналісти, волонтери та інші професіонали, чиї обов'язки передбачають активну взаємодію з іншими людьми, часто у важких ситуаціях.

Основні функції працівників цих професій включають навчання, виховання, надання соціальних послуг, медичну допомогу та вирішення побутових питань.

До загальних характеристик фахівців допомагаючих професій (хелперів) можна віднести такі якості, як:

- емпатія, здатність розуміти почуття інших людей та надавати їм підтримку;
- вміння ефективно комунікувати та надавати необхідну допомогу;
- дотримання професійної етики, конфіденційності та повага до клієнтів;
- повага до індивідуальних особливостей і потреб кожної людини.

Отже хелпер – це фахівець, який надає підтримку у різних сферах діяльності, виконуючи завдання в мінливих умовах і часто взаємодіючи з людьми в складних ситуаціях. Обов'язки хелперів можуть варіюватися в залежності від конкретної професії, але вони зазвичай надають допомогу людям у кризових ситуаціях, зокрема, це можуть бути психологи чи соціальні працівники [32].

Серед основних вимог до фахівців допомагаючих професій (хелперів) відносяться такі якості та навички:

- асертивність – здатність діяти впевнено, не завдаючи шкоди іншим, це вміння чітко висловлювати свої бажання та вимоги, домагатися їх виконання без почуття провини, визнаючи своє право на це;
- активна життєва позиція – це прагнення до активної участі у всіх сферах життя, зокрема професійній. Важливе значення має здатність нести наслідки своєї діяльності, відкритість до нових можливостей і постійний розвиток, здатність долати труднощі та навчатися на помилках;
- адаптивність – вміння орієнтуватися в динамічному середовищі, гнучко пристосовуватися до нових умов та відновлюватися після виснаження, здатність знаходити конструктивні рішення в складних ситуаціях;
- стресостійкість – вміння справлятися зі стресовими ситуаціями, що часто виникають в умовах міжособистісного спілкування та конфліктних ситуаціях, що є невід'ємною частиною роботи хелпера;
- креативність – здатність до нестандартного мислення, необхідна для розв'язання проблем та творчого підходу до консультування клієнтів;
- навички роботи в команді – важливість вміння взаємодіяти з іншими людьми, створюючи ефективну командну атмосферу, встановлюючи ділові та творчі контакти, підтримуючи співпрацю без зайвого тиску;
- уважність до проблем клієнта – здатність чітко розуміти та адекватно реагувати на потреби клієнта, ефективно вирішуючи їх;
- організаторські здібності – важливість уміння правильно планувати свій час та ефективно розподіляти ресурси, розділяти завдання на пріоритетні та другорядні для забезпечення високої продуктивності в умовах інтенсивної роботи [44].

Хоча їхні функції можуть суттєво відрізнятися залежно від галузі, професії у сфері людина-людина, вони мають спільні вимоги, такі як розвиток комунікативних навичок, здатність розв'язувати проблеми, терпіння, уважність і співчуття до тих, з ким вони працюють.

Виникнення емоційного виснаження, у фахівців допомагаючих професій, хелперів залежить від трьох основних чинників: особистісного, соціального та виробничого.

Особистісний чинник стосується індивідуальних характеристик людини, зокрема рівня стресостійкості, емоційної стабільності, типу темпераменту та здатності до саморегуляції. Наприклад, люди, схильні до емоційної вразливості або перфекціонізму, частіше відчують емоційне виснаження через надмірні вимоги до себе [23].

Соціальний чинник охоплює зовнішні взаємодії людини, включаючи підтримку з боку родини, колег чи керівництва. Відсутність адекватної емоційної підтримки або напружені стосунки на робочому місці можуть значно погіршити психологічний стан працівника. Особливо це стосується тих, хто працює в умовах постійної взаємодії з клієнтами, які перебувають у стресових чи кризових ситуаціях [62].

Виробничий чинник пов'язаний із умовами праці. Напружений графік, високі навантаження, недостатній відпочинок та відсутність балансу між зусиллями й винагородою сприяють професійному вигоранню. Постійна відповідальність за якість виконуваних завдань, а також відсутність кар'єрного зростання або визнання професійних досягнень можуть провокувати втрату мотивації й зниження продуктивності [47].

Таким чином емоційне виснаження є результатом взаємодії різних факторів, пов'язаних з особистістю, соціальним оточенням та професійною діяльністю. Виявлення цих факторів дозволяє розробити заходи, що допоможуть працівникам допомагаючих професій зберегти емоційну стійкість та ефективно виконувати свої обов'язки.

Г. Фрейденбергер виділив категорії людей, які найбільше схильні до емоційного вигорання. Він назвав їх використаними сірниками та запропонував такі типи:

Ідеалісти – добрі, м'які люди, емоційно залучені до своєї справи.

Інтроверти – ті, хто довго та глибоко переживає свої емоції та враження.

Фанати – люди, які цілодобово працюють, щоб втілювати свої ідеї.

Трудоголики – для яких робота стає єдиною сферою діяльності, а відсутність роботи викликає труднощі у спілкуванні з навколишнім світом [93].

М. Авраменко зазначає, що деякі люди, захоплені своєю справою, можуть нагадувати психічно хворих, які мають надцінну ідею. Вони настільки віддаються своїй діяльності, що перестають стежити за своїм здоров'ям і забувають про особисте життя. Вони сподіваються на визнання, але не отримують його, що може призвести до емоційного вигорання [1].

Одним з чинників вигорання є позиція жертви. Це люди, які, проявляючи альтруїзм, віддають себе без залишку, не очікуючи нічого взамін, і часто не мають чітких меж у спілкуванні з іншими. Коли їхні добрі справи не отримують належної подяки, виникають розчарування і незадоволення, що стає поштовхом для вигорання.

Також емоційно вигорати можуть люди з занадто жорсткими межами особистості. Вони не вміють налагоджувати теплі стосунки і часто тримають інших на відстані, спілкуючись виключно на офіційному рівні. Їм складно розслабитись і відновити свої емоційні ресурси [4].

До групи ризику належать особи, які бачать свою самореалізацію тільки через професійну діяльність. Виробничі чинники також можуть сприяти вигоранню, коли в колективі часто виникають конфлікти і немає моральної підтримки. Керівникам слід правильно розподіляти обов'язки для створення доброзичливої атмосфери в колективі [70].

Соціальні чинники, такі як недостатнє фінансування галузі, низька матеріально-технічна база, надмірні нормативні навантаження і низька заробітна плата, також мають значення для виникнення емоційного та професійного вигорання [14].

За думкою М. Павлюк, Д. Журавської, Н. Клімишиної, працівники професій типу людина-людина, зокрема соціальні працівники, схильні до емоційного вигорання на робочому місці. Глибоке емоційне залучення до проблем та страждань інших людей, може значно виснажувати емоційні ресурси фахівців. У таких професіях також часто потрібно приймати важливі рішення, які впливають на добробут інших осіб, що створює додатковий стрес. Недостатня підтримка з боку оточення на роботі може посилити почуття ізоляції і стресу під час прийняття рішень. Великі обсяги роботи й обмежений час на відпочинок можуть призводити до хронічної втоми, а також почуття безпорадності, що сприяє емоційному вигоранню [59].

До професій у сфері людина-людина, особливо в соціальній сфері, у яких емоційне виснаження проявляється більш інтенсивно, відносяться психологи, практичні психологи та фахівці із соціальної роботи. Такі спеціалісти працюють з вразливими групами населення та особами, які перебувають у складних життєвих обставинах. Постійна взаємодія з людьми, які переживають труднощі, а також висока відповідальність за результати роботи можуть сприяти розвитку професійного вигорання, що проявляється у вигляді втоми та зниження ефективності.

О. Л. Главацька зазначає, що для фахівців з великим обсягом роботи, які відчують перевантаження, характерними є втома та емоційне виснаження. Фахівці з низькою стресостійкістю намагаються уникати стресових ситуацій та конфліктів, часто виконуючи роботу на поверхневому рівні, щоб не бути емоційно задіяними. Фахівець, що переживає емоційне вигорання, більше не отримує задоволення від своєї діяльності, що помітно для його оточення. У результаті можуть виникнути бажання змінити такого фахівця, оскільки він не здатний емоційно включатися в роботу з клієнтами та нестабільний.

Поведінка фахівців із низьким рівнем емоційного вигорання, навпаки, характеризується впевненістю в собі. В складних ситуаціях вони шукають

допомогу у більш досвідчених колег і заздалегідь повідомляють керівництво про проблему [16].

Отже, постійна взаємодія з людьми, що належать до вразливих категорій і переживають складні життєві ситуації, вимагає від фахівця вміння розв'язувати складні проблеми, терпіння, уваги, співчуття та високої відповідальності. Це все може сприяти розвитку професійного вигорання, яке проявляється у вигляді хронічної втоми та зниження професійної ефективності.

1.3. Феномен виникнення емоційного вигорання у фахівців допомагаючих професій

Синдром емоційного вигорання розглядається як явище особистісної трансформації, яке характеризується сукупністю негативних психоемоційних переживань. Ці переживання виникають унаслідок тривалих і інтенсивних міжособистісних контактів, що супроводжуються значним емоційним напруженням або когнітивною складністю [73].

Один із перших дослідників феномену вигорання був Г. Франдерберг, який виділив ключові фактори, що можуть спричиняти цей стан, поділяючи їх на зовнішні та внутрішні.

Зовнішні фактори стосуються робочого середовища та організаційних проблем. До них належать перевантаження роботою, недостатня автономія, нечітка або конфліктна ситуація, несприятливе робоче середовище, відсутність перспектив розвитку та слабка командна робота.

Внутрішні фактори пов'язані з особистісними характеристиками людини. До них належать схильність до емоційної стриманості (закритість у вираженні емоцій), підвищена чутливість до різних робочих ситуацій та негативні комунікативні й життєві установки [93].

Фахівці допомагаючих професій (хелпери) часто стикаються з феноменом професійного вигорання, який проявляється на фізичному, поведінковому та психологічному рівнях. На фізичному рівні спостерігаються такі симптоми, як постійна втома, часті головні болі, порушення сну, травлення та харчової поведінки. На поведінковому рівні вигорання проявляється дистанціюванням від колег та клієнтів, загостреною реакцією на дискомфорт, зниженням здатності приймати рішення, а також схильністю виконувати роботу за шаблонами. Психологічна складова синдрому включає невмотивовану тривогу, зниження самооцінки, розчарування, гнівливість та ігнорування власних потреб [70].

Основними причинами цього стану є висока емоційна напруженість, когнітивна складність міжособистісних взаємодій та тривала робота в стресових умовах. Для його подолання слід впроваджувати чітку організацію робочого часу, використовувати інноваційні підходи в діяльності та забезпечувати емоційну підтримку через консультування або групи взаємодопомоги. Працівники можуть відчувати провину перед родиною, незатребуваність на роботі й удома, а також загальний песимізм щодо життєвих перспектив [70].

Фахівці допомагаючих професій (хелпери) на фізичному рівні повинні звертати увагу на такі симптоми, як втома, астенизація, підвищена чутливість до зовнішніх факторів (наприклад, погоди чи подій), часті головні та шлункові болі, а також порушення фізіологічних процесів, таких як сон, травлення чи харчова поведінка. Зі змінами в поведінці можуть проявлятися такі симптоми:

- загострена реакція на найменший дискомфорт;
- зниження або втрата здатності приймати рішення;
- дистанціювання від колег, учнів чи батьків;
- необхідність брати роботу додому через недосконалу організацію робочого часу;

- зниження або втрата здатності бачити позитивні результати своєї діяльності;
- уникання нових підходів у роботі, віддавання переваги діям за готовими шаблонами.

Особливу увагу слід приділяти психологічній складовій синдрому вигорання:

- здійснення професійних обов'язків стає дедалі важчим, а ресурси для їх виконання – все меншими;
- невмотивоване занепокоєння та тривога;
- необґрунтовані образи та розчарування;
- зниження самооцінки;
- ігнорування власних потреб (у здоров'ї, гігієні, задоволенні);
- відчуття провини перед сім'єю;
- відчуття незатребуваності на роботі та вдома;
- гнівливість, дратівливість;
- загальний песимізм щодо життєвих перспектив [61].

Л. В. Степаненко розглядає синдром вигорання як порушення ціннісно-сміслової регуляції особистості, описуючи механізми та ознаки емоційного вигорання, серед яких виділяються відносини тривожності, фрустрованості, низької емоційної стабільності, згасання інтересу та поступова втрата співчуття. Наслідки емоційного вигорання можуть проявлятися як у соціальних (суспільних), так і в сімейних відносинах [74].

Вигорання – це не просто результат стресу, а наслідок неконтрольованого стресу, кінцевий результат процесу згоряння вщент. Повністю уникнути професійного стресу та професійного вигорання в сучасних умовах неможливо. Однак цілком реально суттєво зменшити їх руйнівний вплив на здоров'я працівників [75].

Працівники соціальної сфери, зокрема фахівці із соціальної роботи, а також психологи, є особливо вразливими до емоційного виснаження через

характер своєї роботи. Їхні професійні навички вимагають постійної взаємодії з людьми, що перебувають у складних життєвих обставинах, кризових ситуаціях і не можуть їх самотійно подолати, потребують емоційної підтримки та допомоги. Такий постійний емоційний тиск на фахівців може призвести до їх виснаження.

Соціальний працівник – це професіонал, який проводить діяльність, спрямовану на покращення соціальних умов життя індивідів, груп та суспільства загалом. Його обов'язки включають розробку, впровадження та оцінку програм і послуг, орієнтованих на задоволення основних потреб людей, підвищення їхнього добробуту і сприяння соціальній інтеграції [52].

Загальні професійні критерії, яким повинен відповідати фахівець є: дотримання етичних норм, піклування про фізичний і емоційний стан отримувачів послуг; забезпечення конфіденційності інформації; використання ІТ-технологій; самоосвіта та підвищення кваліфікації; робота в команді; критичне мислення, аналіз і прогнозування; планування та управління змінами в соціальних системах; соціальна взаємодія, управління комунікацією і вирішення конфліктів; прийняття обґрунтованих рішень та підтримка психологічного стану працівників [10].

Практичний психолог у соціальній сфері повинен вміти застосовувати теоретичні знання у практичних ситуаціях, володіти предметною областю, використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології, включаючи дистанційну роботу. Також, спеціаліст повинен постійно розвиватися професійно, бути критичним і самокритичним, ухвалювати обґрунтовані рішення, аналізувати інформацію з різних джерел, проводити дослідження, генерувати нові ідеї, керувати власним життям та кар'єрою, вирішувати проблеми, створювати команди, відповідально ставитися до обов'язків, діяти етично, поважати різноманітність і мультикультурність, мотивувати інших [10].

О. Д. Сафін, О. О. Кравченко, М. М. Міщенко зазначають, що емоційне вигорання фахівців соціальних центрів (СЦ) має свої специфічні особливості, пов'язані з природою їх роботи та унікальними викликами, з якими вони стикаються щодня. Ці особливості включають високий рівень емоційного навантаження серед хелперів, що полягає у постійній роботі з людьми, які проживають кризу і емоційно нестабільні. Це вимагає значних емоційних вкладень, терпіння та емпатії. Постійне співпереживання та необхідність підтримувати високий рівень емоційного залучення можуть призвести до емоційного виснаження [71].

Іншою проблемою є постійний контакт із труднощами, оскільки робота в СЦ пов'язана з щоденним зіткненням із різними проблемами, такими як поведінкові труднощі, складні сімейні ситуації чи медичні й психологічні проблеми. Ця постійна напруга може призвести до хронічного стресу.

Обмежені ресурси, як матеріальні, так і кадрові, створюють додаткові труднощі для хелперів, що включає нестачу обладнання, дефіцит часу для роботи з людьми та недостатню кількість кваліфікованого персоналу, що збільшує навантаження на кожного працівника.

Високі очікування з боку суспільства створюють додатковий стрес. Потреба відповідати цим вимогам і забезпечувати успішні результати може стати додатковим чинником вигорання.

Брак підтримки є ще однією проблемою. Багато фахівців соціальних служб відчують недостатню підтримку та розуміння від колег, керівництва або системи загалом, що посилює відчуття ізоляції і сприяє вигоранню.

До ознак емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери відноситься:

- фізичне та емоційне виснаження: постійне відчуття втоми, навіть після відпочинку;
- деперсоналізація: негативне ставлення до роботи, колег або підопічних;

- зниження професійної ефективності: відчуття марності зусиль, зниження продуктивності та якості роботи;
- емоційна відстороненість: труднощі у встановленні емоційного контакту з дітьми та їхніми родинами, втрата інтересу до роботи;
- проблеми зі здоров'ям: часті головні болі, порушення сну, шлунково-кишкові розлади та інші психосоматичні симптоми;
- соціальна ізоляція: зниження інтересу до соціальних взаємодій у особистому та професійному житті [71].

Емоційне вигорання у хелперів виникає через ряд причин, пов'язаних із специфікою їхньої роботи. Це може торкнутися будь-кого, чия діяльність пов'язана з постійною комунікацією, підтримкою та вирішенням проблем інших людей. Основні причини включають:

- постійну емоційну напругу через щоденну взаємодію з людьми, які перебувають у стресових або негативних ситуаціях;
- відсутність визнання та подяки за виконану роботу, що може призводити до відчуття непоміченості;
- одноманітність роботи, що викликає втому та втрату інтересу;
- велике навантаження, коли дефіцит кадрів або велика кількість завдань змушує працювати понаднормово чи вирішувати безліч проблем одночасно, що призводить до перевтоми [72].

В. В. Шевчук вважає, що організаційна підтримка має включати створення сприятливих умов праці, таких як оптимальне поєднання робочого навантаження, підтримка з боку колективу, сприяння вдосконаленню своїх знань та навичок. можливостей для навчання та професійного розвитку, а також доступу до психологічної допомоги, консультацій і тренінгів з управління стресом, умови для реалізації професійного потенціалу, заохочення і гармонії [81].

Таким чином, емоційне вигорання у хелперів можна запобігти, якщо постійно піклуватися про свій психологічний стан, вміти відпочивати та знаходити баланс між роботою та особистим життям.

1.4. Формування копінгової поведінки у фахівців допомагаючих професій

Копінгова поведінка – це сукупність стратегій та технік, які людина застосовує для подолання стресових ситуацій, підтримки психоемоційної рівноваги та адаптації до нових умов. Важливість копінгових стратегій особливо зростає в професіях, де емоційні переживання є невід'ємною частиною роботи, таких як соціальна робота та психологія. Вони допомагають уникнути професійного вигорання, емоційного виснаження та підвищують ефективність надання допомоги клієнтам.

З точки зору І. Я. Коцан, Г. В. Ложкіної та М. І. Мушкевича, психологічний захист є природним механізмом протистояння людини зовнішнім стресорам. У процесі соціалізації захисні механізми змінюються та адаптуються під впливом соціальних факторів, стаючи способом існування нереалізованих потягів та потреб [38].

Значну роль у розумінні емоційного вигорання через розвиток концепції стресу та копінг-стратегій відіграли Річард Лазарус і Сьюзен Фолкман. У своїх дослідженнях вони розробили транзакційну модель стресу, яка стала основою для вивчення того, як люди реагують на стресові ситуації і що саме визначає їх успіх у подоланні цього стресу. Відповідно до їх теорії, стрес не є об'єктивним явищем, а виникає внаслідок інтерпретації людиною ситуації як загрозової або такої, що перевищує її ресурси [92].

Ця модель стресу підкреслює дві основні фази обробки стресу. Первинна оцінка коли людина визначає, чи подія є загрозою для її благополуччя. На

цьому етапі вона вирішує, чи є ситуація нейтральною, позитивною або загрозливою. Вторинна оцінка коли ситуація визначається як загрозлива. Людина оцінює свої можливості та ресурси для подолання ситуації, що виникла. Цей етап охоплює пошук стратегій для контролю або зниження стресу, який може виникнути через надмірні вимоги до ресурсів [94].

Завдяки цій теорії Р. Лазарус і С. Фолкман звернули увагу на важливість копінг-стратегій, які допомагають знизити рівень стресу і зменшити ризик вигорання поділяючи їх на проблемно-орієнтовані стратегії, які фокусуються на вирішенні проблеми, що є джерелом стресу та емоційно-орієнтовані стратегії, які спрямовані на контроль емоційних реакцій на стрес, таких як тривога або розчарування [92].

В стресових ситуаціях психологічна адаптація людини здійснюється через два основні механізми: психологічний захист та копінг-механізми. Теорія подолання (копінгу) виникла в психології в середині 20 століття. Під терміном копінг розуміють когнітивні й поведінкові стратегії, що постійно змінюються.

Теорія копінгу з часом здобула значне визнання, а один з найбільших впливів стала концепція Р. Лазаруса. Він розглядав копінг як набір стратегій, що використовують для подолання психологічного стресу або загрозливих ситуацій. Р. Лазарус виділив три основні підходи до копінгу: стратегії вирішення проблеми, які спрямовані на активне усунення джерела стресу; стратегії уникнення, які не дозволяють мінімізувати контакт із стресовим фактором; та стратегії пошуку соціальної підтримки, які базуються на отриманні допомоги від інших.

Копінг-ресурси, такі як Я-концепція, локус контролю, емпатія, афіліація та когнітивні можливості, служать основою для вибору і реалізації цих стратегій. З їх допомогою люди не лише ідентифікують проблему, а й підбирають оптимальні способи її вирішення. Це сприяє стабілізації психоемоційного стану, зниженню рівня стресу та попередженню його

негативного впливу на фізичне здоров'я. Застосування копінг-стратегії дозволяє не тільки змінити ставлення до складної ситуації, але й перетворити її на менш травматичну, підвищуючи контроль над життєвими обставинами. [92].

Активне використання копінг-стратегії може свідчити про мотивацію уникнення невдачі, що заважає реалізувати свій потенціал і досягти успіху, а також може бути сигналом про можливі внутрішньо-особистісні конфлікти [49].

Т. Ерельфельд розглядає копінг-стратегії як моделі мислення та поведінки, що допомагають подолати життєві труднощі. Вплив складних життєвих ситуацій на подальший життєвий шлях визначається тим, як саме людина їх переживає, її внутрішніх умов, адже люди можуть по-різному реагувати в однакових зовнішніх ситуаціях, відчуючи різні емоції і демонструючи різні моделі подолання. Основною метою копінгу є досягнення балансу між вимогами світу та життєвими ресурсами для збереження здоров'я [90].

Копінг – це особлива поведінка особистості у стресових ситуаціях для подолання труднощів. Дії, спрямовані зменшення рівня стресу, можуть бути проблемно-орієнтованими, тобто раціональними та проактивними, або суб'єктивно-орієнтованими, які фокусується на стабілізації емоційного стану. Проблемно-орієнтовані стратегії є корисними, коли ситуація під контролем людини, тоді як емоційно-орієнтовані стратегії застосовуються, коли людина не може змінити обставини [84].

Копінг-стратегії є засобами психологічного захисту, що свідомо застосовуються для подолання стресових ситуацій. Основне завдання копінгу полягає в забезпеченні та підтримці благополуччя людини, її фізичного стану, психічного здоров'я та соціальних відносин. Усвідомлення своїх копінг-стратегій допомагає хелперам соціальних служб бути організованими та стресостійкими в складних ситуаціях.[45].

Т. М. Децюк і Я. В. Чернявська виділяють такі основні копінг-стратегії:

1. Вирішення проблем – цілеспрямована діяльність, яка включає в себе детальне вивчення ситуації, пошук оптимальних рішень та їх послідовну реалізацію.

2. Пошуку соціальної підтримки – стратегія, коли людина активно шукає підтримку у друзів, родичів чи близьких у важкій ситуації, не змінюючи себе чи ситуацію, яка склалася. Це може включати емоційну та інформаційну підтримку.

3. Уникнення – поведінкова, людина-людина намагається уникнути взаємодії з проблемою, не думаючи про неї і не звертаючи на неї увагу. Іноді це може проявлятися в зловживанні алкоголем чи хімічними речовинами, нездужанням, або прийнятті ситуації, обставин, що неможна змінити [21].

Копінгова поведінка, як сукупність стратегій та дій для управління стресом, є ключовим аспектом професійної діяльності хелперів соціальних служб. Вона формується через досвід, особисті якості та умови праці, і безпосередньо впливає на їх здатність справлятися з емоційними навантаженнями та стресовими ситуаціями.

Основні чинники, що впливають на формування копінгової поведінки у фахівців соціальних служб (хелперів) є:

Професійний досвід. З часом хелпери накопичують важливі знання та навички, які допомагають їм справлятися зі стресовими ситуаціями. Досвідчені фахівці мають ефективні стратегії вирішення проблем, а також вміння керувати емоціями. Наприклад, вони використовують такі копінгові механізми, як:

- раціоналізація – сприйняття ситуацій об'єктивно та з розумінням, що не всі проблеми можна вирішити одразу;

- планування – розробка чітких планів для вирішення проблем, що допомагає зменшити рівень стресу та покращити результативність.

Особистісні якості. Способи подолання труднощів значною мірою залежать від особистісних рис хелпера. Люди з високою емоційною стійкістю та здатністю до самовладання легше адаптуються до стресових ситуацій. Ключові якості, які допомагають формувати ефективну копінгову поведінку:

- емпатія – здатність співпереживати іншим і одночасно зберігати власну емоційну рівновагу, що допомагає уникати емоційного вигорання та краще працювати з клієнтами;
- оптимізм – позитивне сприйняття складних ситуацій як тимчасових та вирішуваних;
- соціальна підтримка у формуванні ефективної копінгової поведінки;
- командний підхід вирішення проблем – робота в команді дозволяє розподіляти навантаження і взаємно підтримувати один одного;
- емоційна підтримка – можливість обговорювати труднощі з колегами чи керівництвом, що знижує рівень стресу та сприяє емоційному відновленню.[33].

Таким чином, хелпери, які мають належний професійний досвід, сильні особистісні якості та ефективну соціальну підтримку, здатні застосовувати різноманітні копінгові стратегії для підтримки свого психологічного здоров'я та запобігання професійному вигоранню.

Дослідження Л. Коняєва та О. Гурович вказують на важливість особистісної зрілості для зменшення професійного вигорання у психологів, що консультують. Виявлено, що фахівці, які сильно вигорають, відчують високий рівень емоційної напруги, резистенції, виснаження та деперсоналізації, а також знижений рівень особистісної зрілості. Це підтверджує, що особистісна зрілість є важливим чинником у протидії емоційному вигоранню та збереженні психологічного здоров'я [35].

О. Бутиліна та К. Бугай розглядають професійне вигорання в контексті соціальної роботи і пропонують ряд копінгових технік для подолання стресу. Серед них:

Релаксаційні практики, зокрема дихальні вправи та медитація, демонструють ефективність у зниженні рівня стресу та сприяють відновленню емоційної рівноваги.

Фізична активність, регулярні фізичні вправи є ефективним способом зняття емоційної напруги та позитивно впливають на фізичне і психологічне здоров'я людини.

Застосування ефективних методів спілкування дозволяє краще взаємодіяти з клієнтами та колегами, а також зменшує ймовірність виникнення конфліктних ситуацій [11].

Для підтримки ефективної копінгової поведінки важливо також забезпечити баланс між роботою та особистим життям. Хобі, відпочинок, а також підтримка соціальних зв'язків поза роботою допомагають відновлювати емоційні ресурси та підтримувати життєву рівновагу. Фахівці, які можуть відключатися від роботи, мають більше ресурсів для подолання професійних труднощів [45].

Важливим аспектом є вміння встановлювати професійні кордони. Хелпери, які розуміють свої межі та можуть відстояти свої інтереси, зменшують ризик емоційного вигорання. Вміння говорити Ні в ситуаціях, де це необхідно, допомагає уникнути надмірних емоційних навантажень і підтримує психологічну стійкість [85].

Згалом, формування копінгової поведінки є складним процесом, який є результатом взаємодії зовнішніх (робочих) та внутрішніх (особистісних) чинників. Фахівці (хелпери), які активно працюють над розвитком своїх копінгових стратегій і навичок, мають більше шансів на ефективне управління стресом і профілактику емоційного вигорання.

Вчасна діагностика емоційного вигорання хелперів допоможе підібрати методи корекції даного синдрому.

Профілактика вигорання включає організаційну підтримку, створення комфортних умов праці, психологічне консультування та програми щодо покращення робочого клімату у колективі.

З метою профілактики синдрому професійного вигорання має значення проведення тренінгових груп, де обговорюються складні ситуації, які виникають у професійній роботі. Акцент у роботі тренінгової групи робиться на різних особливостях взаємовідносин з клієнтами.

Психологічний тренінг є метод, спрямований на розкриття внутрішнього потенціалу Фахівців (хелперів), розвиток необхідних навичок у роботі з людьми. Змінити ставлення до стресогенної ситуації на роботі допоможуть: тренінги комунікативних навичок та впевненості у собі; оптимістичне сприйняття складної ситуації; навчання методам саморегуляції психофізичного стану (релаксація, дихальні вправи).

Отже, діагностика та профілактика емоційного вигорання у працівників допомагаючих професій (хелперов) є надзвичайно важливою для підтримки їхнього психічного здоров'я та ефективної професійної діяльності.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Вивчення джерел дозволило дослідити ключові концепції та теоретичні підходи до вивчення та розуміння феномену емоційного вигорання на різних етапах його розвитку. Вперше феномен емоційного вигорання було досліджено в 70-х роках XX століття, коли Герберт Фрейденбергер ввів термін емоційна бадьорість для опису психологічного стану, який виникає у фахівців, які працюють у сфері людин-людина. У подальшому його дослідженні були доповнені в роботах К. Масlach, яка розробила одну з найбільш відомих моделей емоційного вигорання, що включає три ключові компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізація та заниження особистих досягнень.

На наступному етапі дослідження феномену було сфокусовано на міждисциплінарний підхід, що враховує вплив не лише психологічних, але й соціальних, організаційних та фізіологічних факторів.

Фахівці допоміжних служб (хелпери), такі як психологи і соціальні працівники, Мають вищий рівень вразливості до емоційного вигорання через постійне емоційне навантаження, контакт із труднощами клієнтів, обмежені ресурси та брак підтримки. В результаті було визначено три основні чинники, що впливають на розвиток синдрому: особистісний, соціальний та виробничий. У групі ризику перебувають люди, для яких робота стала невід'ємною частиною їхньої особистості, мають високу тривожність, низький рівень стресостійкості або схильність до перфекціонізму.

Особливе значення у боротьбі зі стресом відіграє копінгова поведінка, яка може бути проблемно-орієнтованою (раціональні дії, спрямовані на вирішення стресової ситуації) або емоційно-орієнтованою (стабілізація емоційного стану для зменшення дистресу). Ефективне використання копінгових стратегій дозволяє мінімізувати вплив стресових факторів, підтримувати професійну ефективність і знижувати ризик емоційного виснаження.

Основними чинниками, що впливають на формування копінгової поведінки, є професійний досвід, рівень саморегуляції, соціальна підтримка, мотивація та індивідуально-психологічні характеристики, такі як емоційна стійкість, оптимізм і здатність до рефлексії. Соціально-психологічні тренінги, направлені на покращення копінгових стратегій, які можуть стати ефективним інструментом профілактики емоційного вигорання, сприяючи формуванню стресостійкості та зниженню рівня тривожності серед фахівців допомагаючих професій.

Ефективна профілактика емоційного вигорання передбачає цілісний підхід, який включає розвиток професійних і особистісних компетенцій фахівців допомагаючих професій. Важливу роль відіграє навчання технікам саморегуляції, таким як усвідомленість, релаксація, дихальні практики та техніки управління емоціями. Крім того, значущим є створення сприятливих умов у робочому середовищі, зокрема зменшення надмірного навантаження, впровадження програм підтримки працівників, супервізії та консультацій з питань професійного стресу. Удосконалення копінгової поведінки через систематичне підвищення кваліфікації та участь у тренінгових програмах сприяє не лише запобіганню синдрому вигорання, а й підвищенню мотивації, професійної впевненості та загального психічного здоров'я фахівців.

РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРЕМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОПІНГОВОЇ ПОВЕДІНКИ У ФАХІВЦІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ (ХЕЛПЕРІВ)

2.1. Ефективна копінгова поведінка у фахівців допомагаючих професій як чинник профілактики емоційного вигорання

Ефективна копінгова поведінка у фахівців допомагаючих професій відіграє вирішальну роль у профілактиці емоційного вигорання, що є одним із визначальних викликів їхньої діяльності [25]. Постійний контакт із клієнтами, високий рівень відповідальності та необхідність емоційної залученості створюють умови для розвитку хронічного стресу, який, без належного управління, може призвести до професійного виснаження. У цьому контексті копінгова поведінка стає одним із головних механізмів збереження психологічного благополуччя та професійної ефективності [13].

Копінгова поведінка включає використання різних стратегій, які сприяють адаптації до стресу та мінімізації його негативного впливу. До ефективних копінгових стратегій відносять як емоційно-орієнтовані, так і проблемно-орієнтовані підходи. Перші спрямовані на зниження емоційного напруження через релаксацію, рефлексію та підтримку соціальних зв'язків [5]. Другі передбачають активний пошук рішень, управління часом, постановку реалістичних цілей та зміну обставин, які викликають стрес. Баланс між цими підходами залежить від індивідуальних особливостей та професійних умов, у яких працює спеціаліст [11].

Важливою складовою ефективної копінгової поведінки є усвідомленість, яка допомагає фахівцям розпізнавати стресові фактори, розуміти власні емоційні реакції та вчасно застосовувати відповідні стратегії. Наприклад, розвиток навичок самоусвідомлення та емоційної регуляції дозволяє зменшити

ризик накопичення хронічного стресу. Крім того, важливим чинником є підтримка здорового способу життя, який включає фізичну активність, якісний сон та збалансоване харчування. Ці аспекти сприяють підвищенню загальної стресостійкості та поліпшенню психологічного стану [14].

Ефективна копінгова поведінка також включає професійну підтримку, зокрема участь у супервізіях, тренінгах та програмах підвищення кваліфікації. Такі заходи допомагають розширити арсенал стратегій управління стресом, формують відчуття спільноти та забезпечують зворотний зв'язок. Соціальна підтримка колег і близьких також відіграє важливу роль у профілактиці вигорання, оскільки створює відчуття емоційної безпеки та сприяє відновленню ресурсів [2].

Окремої уваги заслуговує робота організації, яка може сприяти формуванню ефективної копінгової поведінки через створення сприятливих умов праці. Це може включати зменшення надмірного робочого навантаження, впровадження гнучких графіків, надання психологічної підтримки та можливостей для професійного розвитку. Такий підхід знижує ризики емоційного навантаження та створює умови для реалізації потенціалу співробітників [37].

Таким чином, ефективна копінгова поведінка є багатограним механізмом, який сприяє профілактиці емоційного вигорання серед фахівців допомагаючих професій. Її формування потребує усвідомленого підходу, який враховує як індивідуальні, так і організаційні фактори. Застосування таких стратегій дозволяє не лише підтримувати високу професійну ефективність, але й забезпечує гармонійний розвиток особистості.

2.2. Експериментальне дослідження копінгової поведінки у фахівців допомагаючих професій як чинника профілактики емоційного вигорання

Для досягнення мети і виконання поставлених завдань було проведено емпіричне дослідження, щоб з'ясувати вплив соціальних компетенцій на розвиток ефективної поведінки впоратися серед професіоналів, які забезпечують роль допомоги. Дослідження було зосереджено на відмінностях у використанні адаптивних стратегій подолання та конструктивних механізмів психологічного захисту, обидва з яких мають важливе значення для запобігання емоційному вигоранню в цій професійній когорті.

У дослідженні взяли участь психологи, фахівці із соціальної роботи та соціальні працівники. Діагностика проводилася анонімно із зазначенням лише статі, досвіду роботи та мотивації до виконання своїх професійних обов'язків, що є важливим чинником для вивчення впливу соціальних компетентностей на розвиток ефективної копінгової поведінки.

Відповідно до поставленої мети були обрані наступні методи дослідження:

1. Методика Способи копінг-поведінки Р. Лазаруса і С. Фолкман [36].

Методика, розроблена Р. Лазарусом і С. Фолкман у 1988 році, призначена для оцінки копінг-механізмів та стратегій подолання труднощів у різних сферах психічної діяльності. Це був перший стандартизований інструмент для вимірювання копінгу. Автори визначили труднощі як когнітивні та поведінкові зусилля, спрямовані на управління зовнішніми або внутрішніми вимогами, які перевищують ресурси людини, що стикається з випробуваннями. Головною метою є подолання труднощів, зменшення їх негативного впливу, уникнення або адаптація до них.

Методика дозволяє оцінити свідомі зусилля людини, спрямовані на активну зміну контрольованої ситуації або пристосування до тієї, яка не

піддається контролю. Ефективність копінг-стратегії залежить від конкретної ситуації та індивідуальних ресурсів, тому говорити про їх універсальну адаптивність або дезадаптивність некоректно. Стратегії, які є ефективними в одній ситуації, можуть бути неефективними в іншій. Водночас адаптація до стресу залежить від таких психосоціальних чинників, як оптимізм, самоповага, життєстійкість, внутрішній локус контролю та соціальна підтримка.

Опитувальник містить 51 ствердження, за допомогою яких оцінюється частота використання респондентом певних стратегій:

- конфронтація – активні дії для зміни ситуації, іноді супроводжуються ворожістю;
- дистанціювання – когнітивні зусилля, спрямовані на емоційне віддалення від проблем;
- самоконтроль – регулювання своїх почуттів і дій;
- пошук соціальної підтримки – звернення за допомогою до інших для отримання інформаційної, емоційної чи практичної підтримки;
- прийняття відповідальності – усвідомлення своєї ролі у виникненні проблем з її призначенням;
- втеча-уникнення – поведінкові зусилля, спрямовані на проблеми уникнення, на почуття від дистанціювання;
- планування проблеми вирішення – аналітичний підхід до пошуку способів зміни ситуації;
- позитивна переоцінка – створення ситуації позитивного сенсу через акцент на особистісному зростанні, зокрема через релігійний вимір.

Респонденти оцінюють, як часто застосовують певну стратегію де Ніколи – 0 балів, Рідко – 1 бал, Іноді – 2 бали, Часто – 3 бали. Профіль копінг-стратегії формується на основі сумарних балів за шкірною шкалою, і позитивно оцінюється переважання значень за шкалами 3-5, 7, 8 над шкалами 1, 2, 6. [36].

Стимульний матеріал надано у додатку (див. Додаток А).

2. Опитувальник Психологічне здоров'я особистості (Н. Павлик) [58].

Психологічне здоров'я демонструє собою багатогранну і складну конструкцію, яка спостерігається в результаті ефективної роботи всіх психологічних підструктур особистості людини. Він служить основою особистої стабільності та забезпечує психологічну стійкість перед обличчям різних криз, включаючи соціально-економічні, політичні та екологічні виклики.

Структура психологічного здоров'я включає такі складові: духовно-смысловий, соціально-особистісний, індивідуально-психологічний і психосоматичний компоненти. Для визначення рівня розвитку кожного з цих компонентів застосовано систему дихотомічних критеріїв (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Модель вивчення психологічного здоров'я особистості[58].

Компоненти структури психологічного здоров'я	Дихотомічні критерії гармонійності психологічного здоров'я	
	Критерії гармонійності психологічного здоров'я	Критерії дисгармонійності психологічного здоров'я
Духовно-смысловий компонент	Духовна осмисленість життя	Беззмістовність життя
	Саморефлексія	Неусвідомленість себе
	Відповідальність (внутрішній локус контролю)	Екстернальність (зовнішній локус контролю)
	Творча реалізованість	Творча нереалізованість
Соціально-особистісний компонент	Соціально-психологічна адаптованість	Соціально-психологічна дезадаптованість
	Децентрація	Егоцентризм
	Доброзичливість	Агресивність
	Оптимізм	Песимізм (негативізм)
Індивідуально-психологічний компонент	Гнучкість мислення	Ригідність
	Емоційний комфорт	Емоційна лабільність
	Вольовий самоконтроль	Слабовілля
	Стресостійкість	Невротичність

Продовж. табл. 2.1

Психосоматичний компонент	Енергійність	Млявість
	Активність	Пасивність
	Піднесений настрій	Депресивність
	Корисні звички (почуття міри й самообмеження як стиль життя, помірність у сні, їжі)	Шкідливі звички (непомірність у їжі, у сні, паління, алкоголь, пристрасть до солодоців)

Вирішальним психологічним механізмом гармонізації психологічного здоров'я є духовна саморегуляція емоцій та поведінки, яка забезпечує здатність контролювати свої емоції та дії, керуючись духовно-моральними принципами, такими як відчуття обов'язку, взаємоповаги та любові.

Концептуальна модель демонструє взаємозв'язок між психологічними детермінантами, механізмом духовної саморегуляції, компонентами, критеріями та рівнями психологічного здоров'я. Аналіз цих психічних феноменів дає можливість дослідити рівні гармонійності психологічного здоров'я та виявити закономірності його гармонізації. Гармонійне психологічне здоров'я характеризується цілістю та узгодженістю [58].

Для оцінки розвитку кожного компонента психологічного благополуччя, для кожного компонента було встановлено набір дихотомічних критеріїв, що призвело до створення теоретичної моделі для дослідження психологічного здоров'я індивіда (див. табл. 2.1). Для побудови психодіагностичного інструментарію, спрямованого на оцінку психологічних показників за цими дихотомічними критеріями, було сформульовано п'ять питань, у результаті яких розроблено інноваційний опитувальник Психологічне здоров'я особистості. Цей метод містить 16 пар дихотомічних шкал, які дають можливість оцінити як конструктивні, так і деструктивні прояви психологічного здоров'я за кожним компонентом, окрім вимірювання рівня гармонійності (всебічної сформованості) кожного компонента та загального показника психологічного здоров'я індивіда. Учасникам тестування пройти

опитувальник за інструкцією і оцінити за 3-х бальною шкалою ступінь своєї згоди з кожним твердженням:

- 0 – зовсім не згоден,
- 1 – частково згоден (іноді трапляється),
- 2 – цілковито згоден.

Використання методики «Психологічне здоров'я особистості» дозволяє отримати показники, які відображають як конструктивні, так і деструктивні аспекти психологічного здоров'я, а також коефіцієнти гармонії для кожного компонента та загальний інтегральний коефіцієнт психологічного здоров'я особистості [58]. Відповідний стимульний матеріал можна знайти в додатку (див. Додаток В).

3. Опитувальник Плутчика - Келлермана - Конте Індекс життєвого стилю [51].

Метод індексу стилю життя (LSI), запроваджений у 1979 році, обґрунтовується на психоеволюційній теорії Р. Плутчика та структурної теорії особистості, запропонованій Келлерманом. метод дозволяє діагностувати повний комплекс механізмів психологічного захисту, полегшуючи ідентифікацію як основних механізмів, так і оцінку інтенсивності напруги кожного механізму.

Методом опитування є оцінка механізмів психологічного захисту Я, що складається з 97 тверджень. Він оцінює вісім різних типів захисних механізмів: витіснення, заперечення, заміщення, компенсація, реактивне формування, проекція, інтелектуалізація (раціоналізація) і регресія. Кожен тип пов'язаний із 10–14 підтвердженнями, які формулюють особливості відповідної людини в різних сценаріях. З наданих відповідей встановлено використання профілю захисної структури обстежуваного.

В основі цієї методики лежить теорія емоцій, яка була створена як монографічне дослідження в 1962 році. Ця теорія отримала міжнародне визнання та полегшила розкриття основної структури групових процесів, що

дозволило зрозуміти внутрішню особистісну динаміку індивідів та механізми психологічного захисту [51]. Додатковий стимулюючий матеріал можна знайти в додатку (див. Додаток В).

4. Методика Оцінка власного потенціалу вигорання Дж. Гібсона [94].

Ця методика служить для оцінки первинних елементів емоційного бадьорості, включаючи деперсоналізацію, емоційне визнання та особисту задоволеність. Це дозволяє оцінити ступінь цих проявів і полегшує ідентифікацію ризиків, пов'язаних із розвитком синдрому вигорання.

Методологія складається з 18 запитань, кожне з яких складається з трьох компонентів:

1. Деперсоналізація – яка виражається через відчуття відчуженості, байдужості або цинічного ставлення до роботи, колег чи інших.
2. Особисте задоволення – демонструє собою досвід досягнення, важливості та ефективності виконаного завдання.
3. Емоційне визнання – відзначається втому, втому та глибоким відчуттям емоційного визнання.

Учасникам пропонуються відповіді на шкірні запитання, вибравши один із шести варіантів, які відображають або рівень згоди, або частоту виникнення конкретних умов. Алгоритм виконання:

Анкета заповнюється респондентом самостійно, вибираючи відповіді, які найбільш точно відображають його почуття чи стан.

Відповіді оцінені за допомогою числової шкали, наприклад, від 0 до 5.

Для кожного з трьох елементів вигорання підвищеного середнього балу.

Отримані бали аналізуються в поєднанні зі шкалами для оцінки ступеня кожного компонента вигорання:

- низький рівень: мінімальний або відсутній компонент, що впливає на позитивний психологічний стан.

- середній рівень: помірні прояви вигорання, що викликає на явну появу емоційного дискомфорту.

- значна вираженість компонента на високому рівні викликає на критичний стан, що вимагає втручання. Отримані результати дозволяють ідентифікувати переважаючі елементи бадьорості, а також їх інтенсивність і вплив на загальне самопочуття людини. Це додатково розробити рекомендації щодо профілактики та лікування вигорання [94]. Питання детально викладено в додатку до методики (див. Додаток Г).

2.3. Психологічний та статистичний аналіз констатувального експерименту

Отже основну вибірку дослідження сформовано з урахуванням залучення 30 респондентів, які є співробітниками Луганського обласного центру соціальних служб, Луганського обласного центру соціально-психологічної допомоги, Луганського обласного центру соціальної реабілітації дітей з інвалідністю Відродження, Сєверодонецького та Лисичанського міських центрів соціальних служб. До складу вибірки увійшли 17 жінок та 13 чоловіків віком від 30 до 45 років.

1. Оцінка результатів дослідження за методикою Способи копінг-поведінки Р. Лазаруса і С. Фолкман (див. табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Копінг-стратегія	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
	К-сть	%	К-сть	%	К-сть	%
Конфронтаційний копінг	12	40%	13	43%	5	17%
Дистанціювання	20	67%	9	30%	1	3%
Самоконтроль	10	33%	17	57%	3	10%

Продовж. табл. 2.2

Пошук соціальної підтримки	6	20%	20	67%	4	13%
Прийняття відповідальності	15	50%	11	37%	4	13%
Втеча-уникнення	22	73%	6	20%	2	7%
Планування вирішення проблеми	5	17%	18	60%	7	23%
Позитивна переоцінка	8	27%	19	63%	3	10%

Результати дослідження за методикою представлені у вигляді гістограми (див. рис. 2.1).

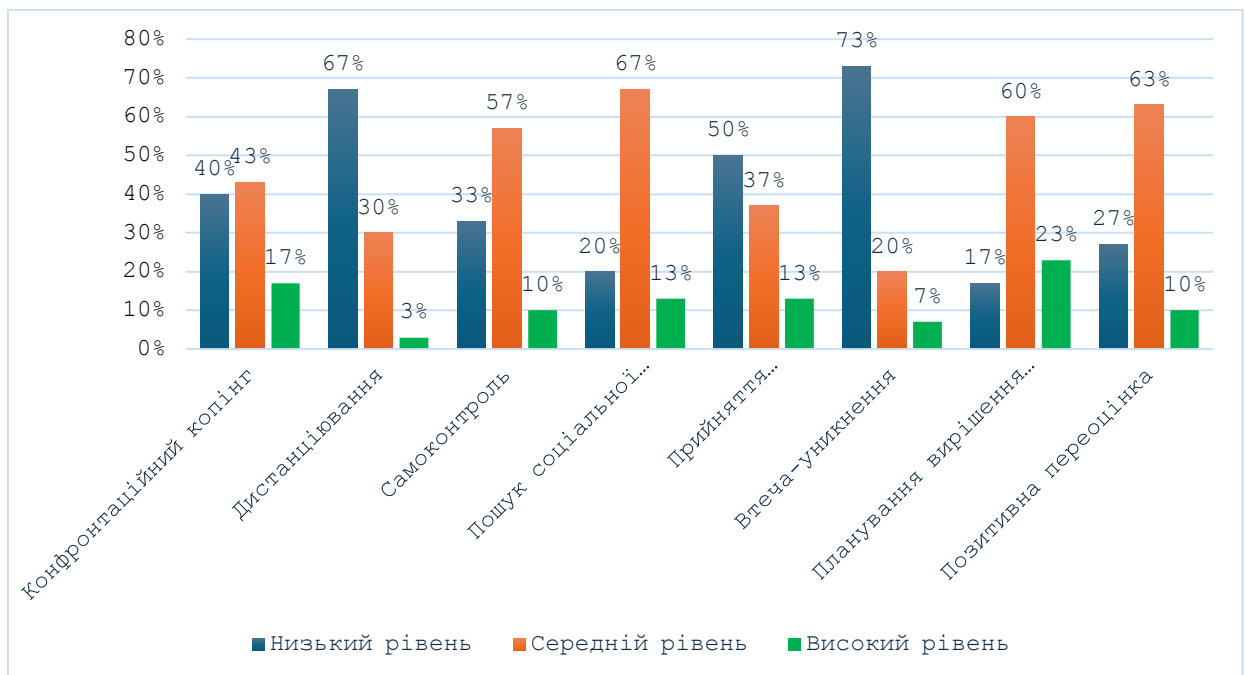


Рис. 2.1. Гістограма результатів дослідження за копінг-стратегіями

Схильність до агресивного вирішення труднощів (конфронтаційний копінг): У 17% респондентів виявлено високий рівень цієї стратегії, що може вказувати на схильність до використання агресивних і ризикованих дій у відповідь на стресові ситуації. У 43% респондентів рівень цієї стратегії

середній, що свідчить про помірну готовність активно змінювати ситуацію, іноді із ворожістю. У 40% респондентів рівень конфронтаційного копінгу низький, що демонструє переважно уникнення агресивних дій.

Низький рівень дистанціювання: У 67% респондентів дистанціювання виражено на низькому рівні, що говорить про здатність не відокремлюватися від ситуації, а зберігати її значущість для аналізу та вирішення. Лише у 3% респондентів виявлено високий рівень цієї стратегії, що свідчить про спробу уникнути емоційного залучення до проблем.

Помірний контроль над емоціями (самоконтроль): 57% респондентів мають середній рівень самоконтролю, що свідчить про здатність регулювати свої емоції у складних ситуаціях. 33% демонструють низький рівень самоконтролю, що може вказувати на необхідність додаткового розвитку цієї навички. Лише у 10% спостерігається високий рівень, що вказує на добре розвинуті навички емоційної саморегуляції.

Пошук соціальної підтримки: Найбільш популярною стратегією є звернення за допомогою до оточення. У 67% респондентів рівень цієї стратегії середній, що свідчить про активну схильність шукати інформаційну, емоційну чи практичну підтримку. 13% мають високий рівень, що може вказувати на залежність від соціальної підтримки в стресових ситуаціях.

Прийняття відповідальності: Половина респондентів (50%) мають низький рівень цієї стратегії, що може свідчити про уникнення визнання своєї ролі в проблемах. 37% показали середній рівень, демонструючи схильність брати відповідальність у певних обставинах. Лише 13% респондентів мають високий рівень прийняття відповідальності, що вказує на чітку готовність до самостійного вирішення труднощів.

Втеча-уникнення: Більшість респондентів (73%) показали низький рівень цієї стратегії, що свідчить про їхню несхильність уникати або ігнорувати проблеми. 20% мають середній рівень втечі-уникнення,

використовуючи цю стратегію вибірково. Лише 7% респондентів виявили високий рівень, що може вказувати на потребу у корекції такої поведінки.

Планування вирішення проблем: У 60% респондентів ця стратегія виражена на середньому рівні, що вказує на прагнення до систематичного та аналітичного підходу в подоланні труднощів. 23% респондентів мають високий рівень, що свідчить про їхню ефективність у плануванні рішень.

Позитивна переоцінка: У 63% респондентів рівень цієї стратегії середній, що демонструє здатність знаходити позитивне значення у складних обставинах. Лише 10% показали високий рівень, що свідчить про ефективне використання цієї стратегії як ресурсу особистісного зростання.

У досліджуваної групи переважають адаптивні копінг-стратегії, такі як пошук соціальної підтримки, планування вирішення проблем, і позитивна переоцінка. Водночас низький рівень дистанціювання та втечі-уникнення свідчить про неохочість уникати проблем. Певна частина респондентів має схильність до конфронтаційного копіngu та помірно вираженого самоконтролю, що може вимагати додаткової уваги для ефективної профілактики стресу та емоційного вигорання.

2. Оцінка результатів за опитувальником Психологічне здоров'я особистості (Н. Павлик) (див. табл. 2.3.).

Таблиця 2.3

Результати за методикою Психологічне здоров'я особистості

№	Компонент психічного здоров'я	Високий		Середній		Низький	
		К-сть	%	К-сть	%	К-сть	%
1	Духовно-смиловий компонент	9	30%	17	55%	4	15%
2	Соціально-особистісний компонент	9	30%	11	45%	8	25%

Продовж. табл. 2.3

3	Індивідуально-психологічний компонент	12	40%	6	30%	9	30%
4	Психосоматичний компонент	6	20%	15	50%	9	30%

Результати використання методики представлені у вигляді гістограми (див. рис. 2.2).

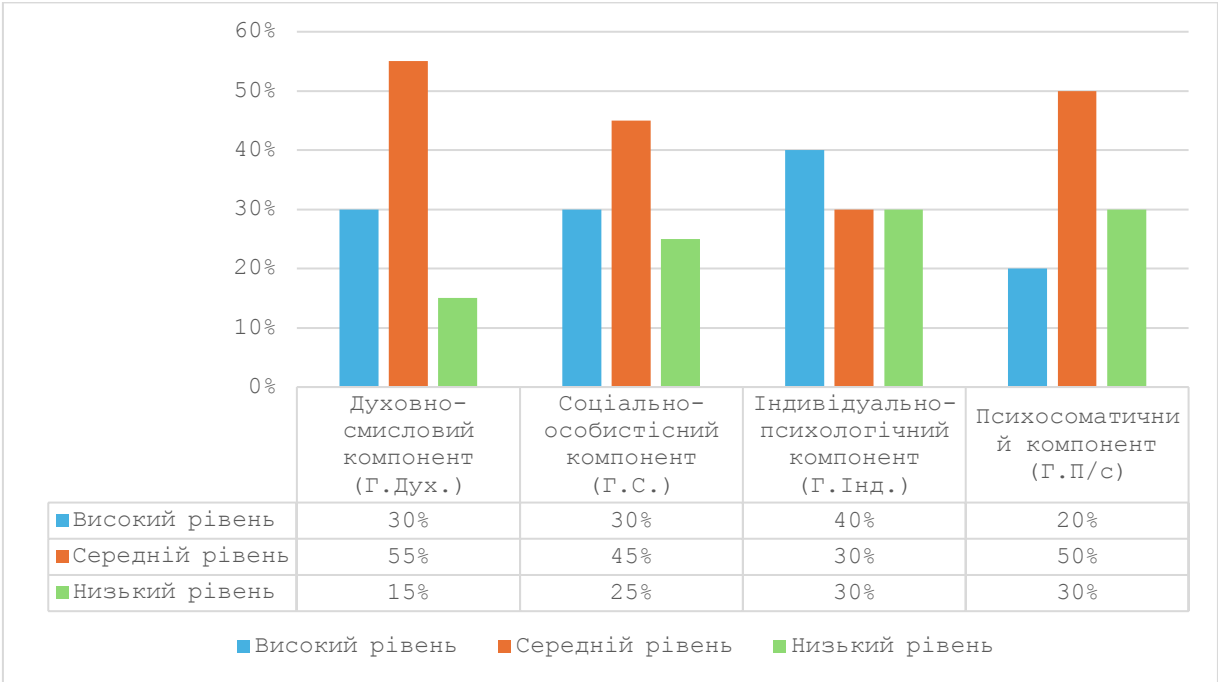


Рис. 2.2. Гістограма результатів за методикою Психологічне здоров'я людини

Духовно-смиловий компонент. Більшість респондентів знаходяться на середньому рівні гармонійності (55%), що свідчить про те, що багато з них мають певну духовну орієнтацію, але потребують додаткової роботи над осмисленням свого життя та його цілей. 15% респондентів мають низький рівень, що вказує на відчуття беззмістовності життя, що потребує уваги та корекції. 30% мають високий рівень, що вказує на чітке осмислення свого життя та життєвих цілей.

Соціально-особистісний компонент. Респонденти мають дещо слабшу гармонійність у цьому компоненті. Лише 30% мають високий рівень соціальної адаптації, що свідчить про здатність ефективно взаємодіяти з оточенням. Більшість (45%) респондентів мають середній рівень соціальної адаптації, а 25% мають низький рівень, що вказує на наявність проблем у соціальних взаємодіях та адаптації до нових соціальних умов. Це свідчить про необхідність розвитку соціальних навичок і покращення міжособистісних відносин.

Індивідуально-психологічний компонент. Найбільший відсоток респондентів (40%) мають високий рівень гнучкості мислення, емоційного комфорту та стійкості, що свідчить про гармонійну особистість, здатну ефективно справлятися з різноманітними життєвими ситуаціями. Проте 30% мають низький рівень в цьому компоненті, що вказує на низьку психологічну адаптацію та стійкість. 30% знаходяться на середньому рівні, що вимагає подальшої роботи в напрямку розвитку психологічних ресурсів.

Психосоматичний компонент. Респонденти, які мають високий рівень психосоматичного здоров'я (20%), є меншістю. Більшість (50%) знаходяться на середньому рівні, що може свідчити про необхідність додаткової уваги до фізичного та емоційного стану. 30% респондентів мають низький рівень, що може вказувати на наявність психосоматичних проблем, таких як млявість, депресивність або зниження енергійності. Це підкреслює важливість психосоматичного підходу в роботі з респондентами.

Незважаючи на наявність позитивних результатів у певних аспектах психічного здоров'я, більшість респондентів мають середній та низький рівень гармонійності в ключових компонентах, зокрема соціально-особистісному, індивідуально-психологічному та психосоматичному. Це свідчить про потребу у подальшій психокорекції та підтримці, а також у розвитку соціальних, емоційних та психосоматичних ресурсів. Для покращення загального рівня психічного здоров'я необхідно здійснювати індивідуальні втручання,

орієнтуючись на специфіку кожного компонента та особистісні особливості респондентів.

3. Оцінка результатів за методикою опитувальник Плутчика - Келлермана - Конте Індекс життєвого стилю (див табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Результати дослідження за індексом життєвого стилю

Механізм захисту	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
	К-сть	%	К-сть	%	К-сть	%
Витіснення	12	40%	10	33%	8	27%
Регресія	11	38%	9	30%	10	32%
Компенсація	14	45%	11	35%	6	20%
Проекція	13	42%	11	37%	6	21%
Заміщення	15	50%	9	30%	6	20%
Заперечення	11	35%	13	42%	7	23%
Реактивне утворення	15	50%	8	25%	8	25%
Інтелектуалізація (раціоналізація)	12	40%	9	30%	9	30%

Результати наочно представлені у вигляді гістограми (див. рис. 2.3).

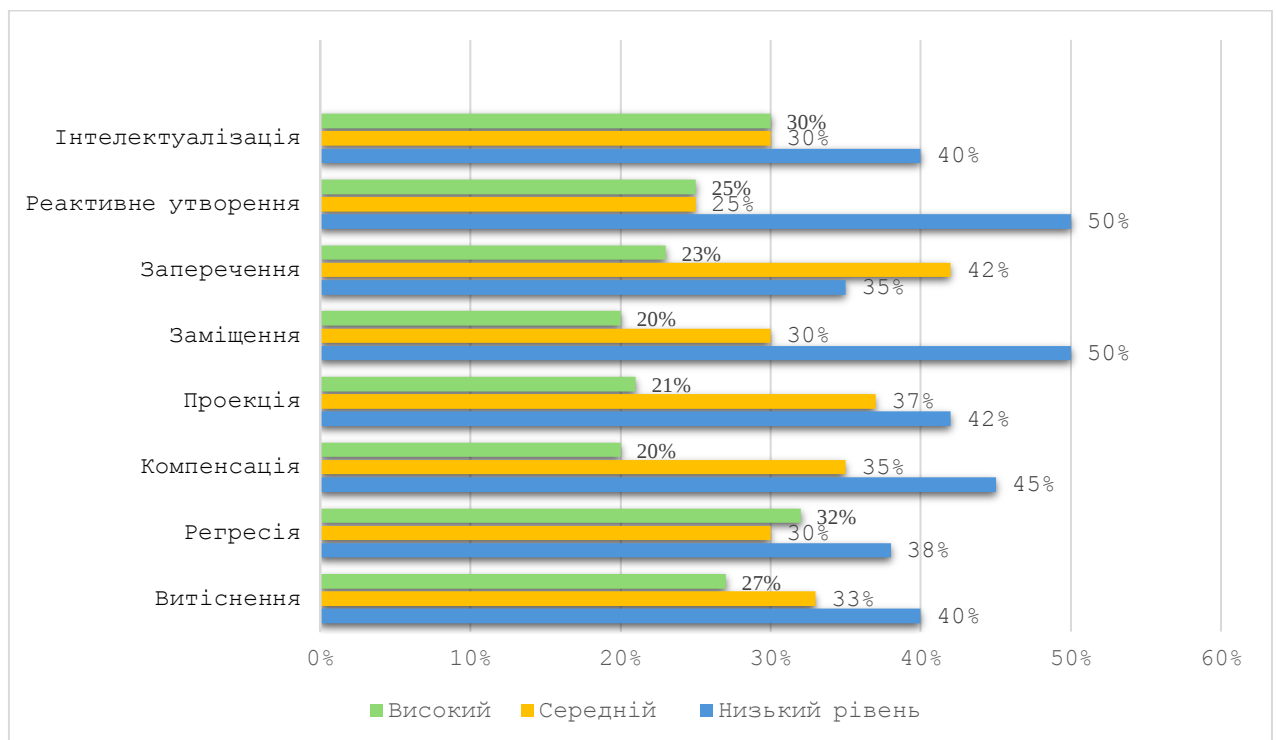


Рис. 2.3. Гістограма результатів дослідження за індексом життєвого стилю

На основі аналізу результатів тестування механізмів психологічного захисту можна зробити кілька важливих висновків щодо психологічної структури респондентів:

Використання захисних механізмів: У більшості респондентів спостерігається низька або середня вираженість основних захисних механізмів, таких як витіснення, регресія, компенсація, проекція та заміщення. Це свідчить про те, що більшість обстежуваних намагаються уникати сильних емоційних реакцій, хоча й мають схильність до використання певних механізмів захисту.

Переважання певних механізмів: Механізмами захисту, які найбільш виражені серед респондентів, є заміщення, реактивне утворення та витіснення, що свідчить про схильність до перенаправлення емоційної напруги на менш загрозливі об'єкти, а також прагнення до протилежних реакцій у складних ситуаціях.

Низька вираженість: Менше використання таких механізмів, як компенсація та інтелектуалізація, може свідчити про те, що респонденти менш схильні компенсувати свої недоліки через альтернативні способи чи намагатися виправдати свої дії через раціоналізацію.

Індивідуальні відмінності: Важливо відзначити, що кожен респондент має індивідуальний профіль використання захисних механізмів. Для деяких механізмів, таких як регресія та компенсація, спостерігається помітний розподіл між середнім та високим рівнем використання, що вказує на варіативність у способах реагування на стресові ситуації.

4. Оцінка результатів за методикою Оцінка власного потенціалу вигорання Дж. Гібсона (див. таб. 2.5).

Таблиця 2.5

Результати за методикою оцінка власного потенціалу вигорання

Компонент	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
Деперсоналізація	7	23%	15	50%	8	27%
Особиста задоволеність	3	10%	18	60%	9	30%
Емоційне виснаження	6	20%	11	36%	13	44%

Результати наочно проілюстровані на гістограмі (див. рис. 2.4).

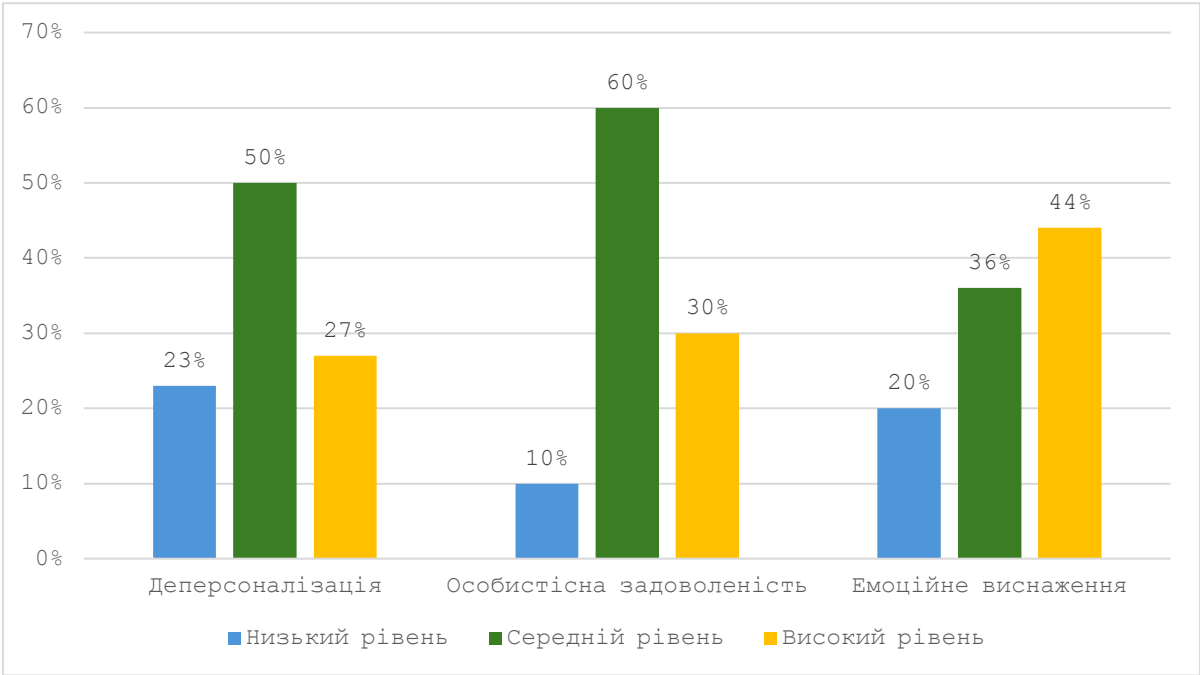


Рис. 2.4. Гістограма результатів дослідження за рівнями компонентів вигорання

У компоненті деперсоналізації низький рівень спостерігається у 23% респондентів, що вказує на здатність цих людей зберігати емпатію, позитивне ставлення до роботи та колег. Водночас середній рівень характерний для половини респондентів (50%), що може свідчити про початкові ознаки

відчуження та емоційного дискомфорту. Високий рівень деперсоналізації, який спостерігається у 27% респондентів, є ознакою значного емоційного відчуження, що може супроводжуватися цинізмом та байдужістю до професійної діяльності.

У компоненті особистої задоволеності 10% респондентів демонструють низький рівень, що може вказувати на незадоволення своєю діяльністю та відчуття професійної неуспішності. Середній рівень особистої задоволеності, який характерний для більшості (60%), свідчить про помірне задоволення своєю роботою, але без яскраво виражених позитивних емоцій. Високий рівень задоволеності спостерігається у 30% респондентів, що вказує на впевненість у своїх досягненнях і професійну самореалізацію.

Емоційне виснаження є найбільш вираженим компонентом вигорання. Низький рівень цього показника виявлено у 20% респондентів, що свідчить про відсутність ознак значної перевтоми. Середній рівень виснаження, який спостерігається у 36%, свідчить про наявність помірної втоми та емоційного дискомфорту. Високий рівень емоційного виснаження, характерний для 44% респондентів, є найбільш тривожним показником, що вказує на серйозне емоційне перевантаження та потребу у терміновому втручанні.

Узагальнюючи результати, можна зробити висновок, що емоційне виснаження та деперсоналізація є найбільш проблемними компонентами, які потребують уваги. Водночас компонент особистої задоволеності демонструє відносно позитивну динаміку, хоча і вимагає підтримки для тих респондентів, які перебувають на низькому рівні. Загальна картина свідчить про наявність ризиків синдрому емоційного вигорання серед респондентів, особливо у частини з них, які демонструють високий рівень виснаження та деперсоналізації.

Згідно з результатами чотирьох методик, що були використані для оцінки різних аспектів психічного та емоційного стану респондентів (менеджерів та педагогічних працівників), можна зробити кілька ключових висновків.

1. **Синдром вигорання:** Більшість респондентів мають високі та середні показники за компонентами емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень. Зокрема, високий рівень емоційного виснаження вказує на значні труднощі в емоційному відновленні, що може бути результатом перенапруження та стресу, особливо в професійній діяльності. Деперсоналізація та зниження відчуття досягнень також вказують на початкові або вже сформовані симптоми вигорання, такі як емоційна відстороненість та зниження мотивації. Це вимагає розробки індивідуальних або групових програм підтримки для запобігання погіршенню ситуації.

2. **Механізми психологічного захисту:** Аналіз механізмів захисту показав, що більшість респондентів використовують такі захисні механізми як витіснення, регресія, компенсація та проєкція. Це свідчить про схильність до психологічних захистів в умовах стресу та труднощів. Відносно високі показники використання регресії та витіснення можуть вказувати на намагання уникати емоційної напруги та конфліктних ситуацій, що є типовим у випадках стресових навантажень, як у педагогічній, так і в менеджерській діяльності.

3. **Адаптація до стресу:** Методика, яка оцінювала рівень адаптації респондентів до стресу, показала, що респонденти здебільшого здатні справлятися з труднощами через активне вирішення проблем, соціальну підтримку та помірний контроль над емоціями. Однак, значна частина респондентів має низький рівень прийняття відповідальності та схильність до агресивного вирішення конфліктів, що може бути ознакою стресових реакцій або незадоволеності умовами праці.

4. **Психологічний комфорт та адаптація:** Підсумовуючи, можна зазначити, що не зважаючи на те, що більшість респондентів мають здатність до адаптації та підтримують соціальні зв'язки, вони часто виявляють високий рівень стресу, депресивних настроїв та агресивних реакцій у відповідь на професійні труднощі. Це вказує на необхідність вчасного виявлення симптомів

вигорання та психічного перенапруження, а також на важливість програм психологічної підтримки та профілактики вигорання.

Загалом, результати підкреслюють важливість своєчасної діагностики та підтримки працівників у сфері людина-людина, щоб запобігти негативним наслідкам для їх психологічного та емоційного благополуччя, а також для підвищення ефективності їхньої професійної діяльності.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Копінгова поведінка є засобом запобігання емоційному вигоранню, допомагаючи зберігати імунну рівновагу, підвищувати стресостійкість та зменшувати негативний вплив стресових факторів. Її ефективність визначається розвитком емоційного інтелекту, підтримкою з боку організації та активним використанням особистих ресурсів. Інтегрований підхід до формування копінгових стратегій допомагає підтримувати психічне здоров'я працівників і підвищувати їхню професійну продуктивність. У професійній діяльності копінгова поведінка підтримує збереження продуктивності та допомагає уникати помилок, викликаних емоційним виснаженням.

Для досягнення мети і виконання поставлених завдань було проведено емпіричне дослідження особливостей копінгової поведінки у фахівців допомагаючих професій як чинника профілактики емоційного вигорання. У дослідженні взяли участь соціальні працівники та психологи муніципальних установ. Результати дослідження показують, що респонденти відчують значний рівень професійного стресу, що проявляється в таких симптомах, глибоке емоційне виснаження, відчуття відстороненості від себе та інших, втрата почуття власної значущості та успіхів.

Підвищені рівні механізмів психологічного захисту, включаючи витіснення, регресію та компенсацію, виявляють емоційність уникати або пригнічувати складні емоційні переживання. Хоча ці стратегії можуть запропонувати тимчасовий перепочинок, вони можуть негативно вплинути на психологічне благополуччя та загальну стійкість до стресу в довгостроковій перспективі.

Більшість респондентів виявляють здатність до адаптації, вміння вирішувати проблеми та підтримувати соціальні зв'язки, що все позитивно сприяє подоланню складних особистих і професійних потреб. Це має про наявність надійних стратегій подолання, включаючи прагнення за підтримкою

з боку однолітків, застосування логічних методів вирішення проблеми та здатність досягати рівноваги між професійними та особистими зобов'язаннями.

Значна частина учасників демонструє проблеми з емоційною регуляцією, часто демонструючи агресивні відповіді або послаблюючись від відповідальності за надзвичайно високий тиск. Ці проблеми можуть виникати через такі показники, як посилене напруження, незадоволеність умовами праці, завищені професійні очікування або неадекватна організаційна підтримка. Психологічні реакції такого характеру можуть виникати як через особистісні риси, так і через недостатньо розвинені ресурси для збереження емоційної рівноваги. У світлі цих вимірювань вкрай важливо зосередитися на вдосконаленні та корекції цих важливих навичок серед професіоналів, щоб знизити рівень стресу та запобігти ризику професійного горіння.

Можливо зосередитися на реалізації спеціалізованих заходів психологічної підтримки, спрямованих на зняття стресу, підвищення емоційної стабільності та запобігання синдрому професійного горіння. Ці ініціативи включають навчання технічній регуляції, розробку конструктивних стратегій подолання та постійні консультації з психологами чи керівниками для підтримки працівників. Крім того, створення середовища, яке погіршує підвищення організаційної культури, зменшує робочі навантаження та включає програми професійного розвитку, має вирішальне значення для зміцнення професійної впевненості та мотивації.

РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОПІНГОВОЇ ПОВЕДІНКИ У ФАХІВЦІВ ДОПОМАНГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ (ХЕЛПЕРІВ) ЯК ЧИННИКА ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

3.1. Теоретичні та методологічні засади розробки програми соціально-психологічного тренінгу

Теоретичні та методологічні засади розробки програми соціально-психологічного тренінгу визначають основні принципи, підходи та наукові підґрунтя, що забезпечують ефективність і результативність цього виду діяльності. Соціально-психологічний тренінг є однією з форм активного навчання, яка спрямована на розвиток особистісних, комунікативних та соціальних навичок, а також на формування нових поведінкових моделей.

Теоретичними засадами розробки тренінгової програми виступають основи психологічних теорій, зокрема теорії соціального навчання, когнітивно-поведінковий підхід, психоаналітична теорія, гуманістична психологія та системний підхід. Теорія соціального навчання наголошує на важливості моделювання поведінки та спостереження за іншими як ефективних способів формування нових навичок. Когнітивно-поведінковий підхід акцентує увагу на необхідності змінити як когнітивні установки, так і поведінкові реакції учасників. Гуманістична психологія підкреслює важливість самореалізації, особистісного зростання та створення атмосфери підтримки, що сприяє розкриттю потенціалу особистості.

Методологічні засади включають системність, структурованість, інтерактивність та орієнтацію на потреби цільової аудиторії. Системний підхід до розробки тренінгових програм забезпечує комплексний розгляд усіх аспектів діяльності, включаючи індивідуальні та групові фактори. Структурованість полягає у побудові логічно впорядкованої програми, яка має

чітко визначені етапи: підготовчий, основний і завершальний. Інтерактивність забезпечується залученням учасників до активного процесу навчання через використання рольових ігор, групових дискусій, мозкових штурмів, кейс-методів та інших активних форм роботи.

Розробка тренінгової програми базується на аналізі потреб цільової аудиторії. Це включає вивчення актуальних проблем, очікувань учасників та їхнього рівня підготовки. Також враховуються соціокультурні особливості групи, що дозволяє зробити тренінг більш релевантним і ефективним. Після аналізу потреб визначаються цілі та завдання тренінгу, які конкретизуються у вигляді очікуваних результатів, наприклад, підвищення рівня емоційного інтелекту, розвиток навичок ефективної комунікації чи покращення здатності вирішувати конфлікти.

Особливу роль відіграють методи та техніки, які використовуються в тренінгу. Вони мають бути спрямовані на активізацію учасників, створення безпечної атмосфери для експериментування та апробації нових моделей поведінки. Серед поширених методів можна виділити психодраму, методики арт-терапії, тілесно-орієнтовані вправи, коучингові підходи та техніки зворотного зв'язку. Вибір методик залежить від поставлених цілей та специфіки групи.

Ефективність тренінгової програми оцінюється за допомогою якісних і кількісних методів. До якісних належать аналіз зворотного зв'язку від учасників, спостереження за динамікою групових процесів, індивідуальні інтерв'ю. Кількісні методи включають використання тестів, опитувальників і контрольних завдань, які дозволяють оцінити зміни у знаннях, навичках та ставленнях учасників.

Таким чином, теоретичні та методологічні засади розробки програми соціально-психологічного тренінгу базуються на інтеграції сучасних психологічних теорій та практичних підходів, орієнтації на потреби аудиторії, використанні інтерактивних методів і створенні умов для ефективного

навчання. Це дозволяє досягти високої результативності тренінгових програм і сприяє особистісному та професійному розвитку їх учасників.

3.2. Програма соціально-психологічного тренінгу щодо формування ефективної копінгової поведінки фахівців допомагаючих професій (хелперів) як чинника профілактики емоційного вигорання

Тренінг на тему: Формування ефективної копінгової поведінки у фахівців допомагаючих професій як чинника профілактики емоційного вигорання.

Цільова аудиторія: Фахівці допомагаючих професій (психологи, фахівці із соціальної роботи, соціальні працівники).

Мета тренінгу:

1. Розвинути навички ефективного управління стресом і формування копінгової поведінки.
2. Підвищити рівень усвідомлення професійних ризиків емоційного вигорання.
3. Ознайомити учасників із методами саморегуляції та підтримки емоційного балансу.

Тривалість: 5 днів (5 робочих сесій по 2 години). Тренінг проводився для 30 респондентів.

Програма циклу занять представлена у вигляді таблиці (див. табл. 3.1).

Таблиця 3.1

**Програма соціально-психологічного тренінгу спрямованого на формування
ефективної копінгової поведінки**

Тема	Мета	Зміст
Заняття №1. Усвідомлення феномену емоційного вигорання	Ознайомити учасників із поняттям емоційного вигорання, його ознаками та наслідками.	Вправа Класичне знайомство; Побажання до тренінгу; Міні-лекція Емоційне вигорання Вправа Симптоми професійного вигорання;
		Вправа Проблема; Вправа Посмішка; Вправа Задоволення; Гра Асоціація.
Заняття №2. Робота з негативними емоціями та стресом	Пояснити учасникам механізм виникнення стресу та його вплив на емоційний і фізичний стан; Навчити методам розпізнавання і роботи з негативними емоціями.; Розвинути навички використання технік управління стресом (дихальні вправи, релаксація).	Вправа Принцеса, дракон та самурай. Вправа Ситуація у громадському транспорті. Техніка зупинки поганих думок Психотехніка Кошик Вправа Тісна компанія Вправа Формула на сьогодні Д. Карнегі
Заняття №3. Розвиток стійкості (резильєнтності) та саморегуляції	Сформувати розуміння концепції резилієнтності (психологічної стійкості) та її значення у професійній діяльності. Допомогти учасникам визначити власні ресурси та життєві опори. Навчити інструментам саморегуляції, які можна застосовувати у складних професійних ситуаціях.	Вправа Мильна бульбашка Вправа Кроки до успіху Міні-лекція: Резильєнтність як здатність до адаптації та відновлення. Вправа Шкідливі поради Вправа Оптимісти. Вправа Маска гніву Вправа Відпочинок

Продовж. табл. 3.1

Заняття №4	Допомогти учасникам оцінити баланс між роботою та особистим життям. Навчити методам тайм-менеджменту та пріоритизації для зменшення перевантаження. Підкреслити важливість особистого часу та відпочинку для професійного довголіття.	Вправа Наздожени поросся Огляд поняття work-life balance Вправа Список проблем Вправа Хто це? Вправа Ловець блага
Заняття №5	Розкрити значення професійної підтримки та командної взаємодії для збереження емоційного благополуччя фахівців допомагаючих професій. Розробити індивідуальний і командний план дій для профілактики емоційного вигорання в професійній діяльності.	Вправа Грузинський хор Вправа Заспокійливе дихання. Вправа: Емоційне вигорання у професії типу людина-людина Вправа Список емоцій Вправа Подарунки Притча Не забувайте опустити склянку

Заняття 1: Усвідомлення феномену емоційного вигорання

Мета:

- Ознайомити учасників із поняттям емоційного вигорання, його ознаками та наслідками.
- Допомогти учасникам усвідомити, як стрес і професійне вигорання впливають на їхню діяльність.
- Познайомити з базовими поняттями копінгової поведінки.

Вправа Класичне знайомство [57].

Мета: Ознайомити учасників тренінгу між собою.

Тривалість: 10 хвилин.

Почніть класичне знайомство із кругового опитування. Напишіть на дошці схему, яка допоможе учасникам відповісти на питання.

1. Мене звуть...
2. Я навчаюся/працюю...
3. Інші варіанти, що відповідають запитанням Хто я? (наприклад, У вільний час я люблю..., Ви не повірите, але я..., Я вважаю, що я..., Інші думають, що я..., Насправді я... тощо).

Після того, як учасники дадуть свої відповіді, запросіть їх зачитати їх вголос [57].

Вправа Побажання до тренінгу [39].

Мета: Ознайомлення учасників, створення дружньої атмосфери.

Інструкція: На початку тренінгу попросіть учасників висловити свої побажання та очікування.

Цей етап можна адаптувати під ваші потреби:

Запитайте, наприклад: – Хто з вас уже брав участь у тренінгах? – Зазвичай 3-4 руки піднімуться. Це дасть уявлення про тренінговий досвід учасників. Якщо хтось з них мав негативний досвід, наприклад, зі складним особистісним тренінгом, цей учасник може сказати: Мені не сподобалося, я не раджу іншим. Це добре, тому що ви зможете пояснити, що сьогодні все буде по-іншому, і зняти тривогу.

Важливо для тренера – уважно стежити за емоційним станом учасників і бути готовим підтримати їх. Якщо хтось скаже: Мені подобаються тренінги – це чудово!, це дасть вам можливість надихнути інших учасників позитивним досвідом.

Можна також запитати: – Що ви очікуєте від тренінгу? – Як ви почуваетесь?

Питання можуть бути різними, в залежності від ваших цілей та поточного настрою групи.

Головне – не бути формальним і ставити питання не просто за правилом, а з бажанням дізнатися, що хвилює кожного учасника. Група швидко відчує, якщо ви не зацікавлені, і перестане вам довіряти [39].

Міні-лекція Емоційне вигорання.

Емоційне вигорання – це стан фізичного, емоційного і психічного виснаження, який виникає в результаті тривалого стресу, перевантаження або постійної емоційної напруги. Цей процес часто спостерігається у професіях, що передбачають постійну взаємодію з людьми, таких як медичні працівники, вчителі, менеджери, соціальні працівники та інші. Особливо схильні до вигорання люди, які переживають високі вимоги до себе та свого часу.

Невід’ємними компоненти синдрому емоційного вигорання є: Емоційне виснаження. Це основний компонент вигорання. Відчуття постійної втоми, яке не зникає навіть після відпочинку, і неможливість перезарядити свої емоційні ресурси. Людина відчуває себе виснаженою, немов порожньою всередині. В результаті це може спричинити зниження продуктивності праці та втрату мотивації.

Деперсоналізація. Виникає у вигляді негативного ставлення до інших людей, особливо до тих, з ким працюєш або взаємодієш регулярно. З’являється відчуття беземоційного ставлення до колег, клієнтів або пацієнтів. Людина починає сприймати оточуючих не як індивідів, а як об’єкти, які викликають додатковий стрес і втому.

Редукція особистих досягнень. Відчуття, що робота не приносить задоволення, досягнення стають непомітними, і людина не відчуває значущості того, що вона робить. Є відчуття, що зусилля не приносять бажаних результатів, а сам процес стає безцільним.

Причини емоційного вигорання:

- Постійне емоційне навантаження та відсутність достатнього відпочинку.
- Високі вимоги до себе та намагання задовольнити чужі очікування.

- Тривалий стрес, відсутність підтримки або визнання з боку оточуючих.
- Невідповідність між обсягом роботи і ресурсами, що є для її виконання.
- Відсутність можливості контролювати свою ситуацію на роботі.

Стадії розвитку емоційного вигорання:

Стадія стресу: Спочатку людина відчувається втомленою, але не відчуває сильного емоційного виснаження.

Стадія вигорання: З'являються почуття безнадійності, емоційна порожнеча, зниження ефективності.

Стадія повного вигорання: Людина відчуває себе фізично та емоційно виснаженою, її здатність до виконання навіть простих завдань значно знижується.

Як уникнути та подолати емоційне вигорання:

Встановлення меж і баланс між роботою та особистим життям: Важливо вміти відмовляти і визначати пріоритети. Це дозволяє не бути постійно на зв'язку і знайти час для себе.

Підтримка та спілкування: Спілкування з колегами, друзями або родиною допомагає знизити стрес і отримати емоційну підтримку.

Релаксація та відпочинок: Регулярний фізичний відпочинок, заняття хобі або медитація допомагають відновити емоційний баланс.

Робота з професійним психологом або коучем: Це допомагає вчасно виявити симптоми вигорання і працювати над ними.

Зміна підходу до роботи: Пошук нових способів виконання робочих завдань або зміна обстановки може значно зменшити стрес.

Вправа Симптоми професійного вигорання [65].

Мета: Дати учасникам змогу оцінити наявність симптомів професійного вигорання та усвідомити важливість самопостереження.

Час: 10-15 хвилин.

Інструкція:

1. Пояснення теми: Почніть із того, що професійне вигоряння може проявлятися через різні фізичні, емоційні та психологічні симптоми. Ви повинні допомогти учасникам зрозуміти, що симптоми не завжди очевидні, але можуть впливати на якість їхнього життя та роботи.

2. Аналіз симптомів: Запропонуйте учасникам самотійно проаналізувати свій стан, уважно прислухатися до свого тіла та психоемоційного стану. Попросіть їх звернути увагу на наступні аспекти:

- Чи відчують вони напругу в тілі, голові, м'язах?
- Чи є у них тривога, зниження мотивації або відчуття, що вони не справляються з роботою?
- Як їхній настрій впливає на взаємодію з іншими людьми?

Якщо учасник знайде декілька симптомів, це може бути сигналом, щоб привернути більше уваги на своє фізичне і психічне здоров'я.

3. Самоперевірка: Попросіть учасників зупинитися і звернути увагу на свої відчуття в цей момент:

- Чи насуплені ви, коли читаете ці рядки?
- Чи відчуваєте ви напругу в очах?
- Як ви сидите на стільці? Чи розслаблені ви чи згорблені?
- Чи напружені м'язи вашого обличчя?

Якщо учасники відчують фізичну напругу або дискомфорт, це може свідчити про стрес або нервову втому.

4. Роздуми. Поясніть, що ці симптоми є важливим індикатором того, що з нами відбувається. Якщо симптоми вигоряння проявляються, важливо задуматися, чи варто змінювати стиль життя або переглянути підхід до роботи, щоб уникнути подальшого вигорання.

5. Висновок і рекомендації. Завершіть вправу рекомендацією змінювати стиль життя, звертати увагу на власне здоров'я та ставлення до

роботи. Підкресліть важливість зміни ставлення до життя і роботи: полюбіть те, що робите, або змініть роботу, щоб це приносило вам задоволення [65].

Вправа Проблема [25].

У цій вправі учасники мають можливість зняти емоційну напругу та отримати спокій, подивившись на свою проблему з іншого кута зору.

Спочатку учасники приймають зручну позу — сидять або лягають, якщо це можливо. Вони закривають очі та роблять кілька глибоких вдихів і видихів, щоб розслабитися. Після цього вони повинні зосередитися на проблемі, яка викликає стрес або емоційну напругу, і намагатися визначити, чому вона здається їм такою важливою.

Далі учасникам пропонується уявити свою проблему не лише в контексті особистого досвіду, а й порівняти її з більш глобальними проблемами світу, наприклад, природними катастрофами чи глобальними конфліктами. Це дозволяє знизити важливість і масштаби проблеми, допомагаючи зняти емоційну напругу та отримати нову перспективу.

У підсумку, завдяки такому порівнянню, учасники зможуть краще оцінити ситуацію та віднайти внутрішній спокій, розуміючи, що їхня проблема не є такою глобальною, як здається на перший погляд [25].

Вправа Посмішка [25].

Інструкція: Сядьте зручно, заплющити очі і проведіть кілька хвилин у спокої, не думаючи про нічого конкретного. Ваше обличчя повинно бути розслаблене, але з обов'язковою посмішкою.

Навіть якщо посмішка не буде широкою чи щирою, важливо, щоб вона була присутня на вашому обличчі протягом 10-15 хвилин. Під час цього процесу, м'язи обличчя активуються і створюють імпульси, які мають позитивний вплив на нервову систему. В результаті ви швидко відчуєте, як ваше тіло розслабляється, а настрій покращується.

Якщо спочатку ви відчуваєте себе напружено чи змучено, навіть «змушена» посмішка допоможе зняти стрес і напругу. Тому не бійтеся навіть

трохи примусити себе посміхнутися – це один із найпростіших способів змінити свій емоційний стан [25].

Вправа Задоволення [3].

Інструкція: Під час цієї вправи учасники мають можливість задуматися над тим, що приносить їм найбільше задоволення в повсякденному житті. Для цього кожному учаснику видаються аркуші паперу. Завдання – написати 5 видів діяльності, які приносять їм радість чи задоволення, навіть якщо це невеликі моменти щастя. Це можуть бути прості речі, наприклад, прогулянки на свіжому повітрі, читання книг, перегляд улюблених фільмів або заняття творчістю.

Після того як всі учасники запишуть свої варіанти, їм пропонується оцінити ці види діяльності за рівнем задоволення. Яке заняття вони відчують найбільш приємним, яке приносить найбільше радості чи комфорту? Потім кожен учасник має навести пояснення, чому вони обрали саме такі пункти і чому один з них вважається більш значущим для них, ніж інший.

Пояснення тренера: ці заняття можуть стати ресурсом для швидкого відновлення сил у стресових ситуаціях або коли виникає потреба у психологічному відпочинку. Важливо пам'ятати, що навіть найпростіші радощі можуть стати основою для емоційного відновлення, якщо ми свідомо приділяємо час тим речам, які приносять задоволення [3].

Гра Асоціація [28].

Мета: Допомогти учасникам актуалізувати проблему емоційного вигоряння серед хелперів, дати можливість висловити свої думки та переживання.

Матеріали: дошка або фліпчарт, маркер.

Хід вправи:

1. Ведучий записує на дошці або фліпчарті фразу Емоційне вигоряння.

2. Учасників просять назвати асоціації, що виникають у них при згадці цієї фрази. Це можуть бути будь-які слова чи фрази, які вони пов'язують з емоційним вигорянням (наприклад, втома, апатія, стрес, втрата інтересу до роботи тощо).

3. Ведучий фіксує усі асоціації на дошці.

Висновок: Після того як учасники поділилися своїми асоціаціями, ведучий підсумовує результати і наголошує, що емоційне вигоряння є знайомим явищем для багатьох. Це не лише причина зниження ефективності роботи, але й основна причина для розвитку різноманітних соматичних захворювань, передчасного старіння та навіть смерті. Важливо розуміти, що вигоряння є серйозною проблемою, яка потребує уваги та вирішення. Сьогодні ми будемо обговорювати способи подолання емоційного вигоряння і знаходження ресурсів для повернення радості від роботи та життя загалом [28].

Заняття 2: Робота з негативними емоціями та стресом

Мета:

- Пояснити учасникам механізм виникнення стресу та його вплив на емоційний і фізичний стан.
- Навчити методам розпізнавання і роботи з негативними емоціями.
- Розвинути навички використання технік управління стресом (дихальні вправи, релаксація).

Вправа Принцеса, дракон та самурай [57].

Мета цієї вправи — підняти настрій і розважити учасників, одночасно сприяючи командній роботі. Вправа проводиться для групи від 8 до 14 осіб і займає 10-15 хвилин. Учасників потрібно поділити на дві команди рівної кількості.

Поясніть, що ця гра схожа на Камінь-Ножиці-Папір, тільки з трьома фігурами. Принцеса перемагає Самурая, Самурай перемагає Дракона, а Дракон перемагає Принцесу. Кожна команда має 30 секунд, щоб обговорити і вибрати, яку фігуру вони покажуть.

Для кожної фігури є свій образ. Самурай показує себе з мечем у руках, крокуючи вперед і кричачи банзай. Дракон уявляється більшим і страшнішим, з руками-кігтями, ричить і робить крок вперед. Принцеса виконує танцювальний рух, тримаючи поділ, співаючи ля-ля-ля, з виразом ніжності.

Після того, як учасники вибрали фігури, вони вишикуються в дві шеренги і на команду одночасно покажуть свої вибрані фігури. Гра триває до трьох перемог [57].

Вправа Ситуація у громадському транспорті [3].

Мета: навчити учасників конструктивно вирішувати конфлікти, розвивати емоційну стійкість і комунікативні навички.

Хід вправи:

1. Педагог-психолог оголошує, що зараз буде розіграно рольову ситуацію з конфліктом у громадському транспорті. Для цього необхідно вибрати двох добровольців, які будуть виконувати ролі учасників конфлікту.

2. Кожен доброволець отримує картку з описом ролі, яку він має грати під час сцени. Це можуть бути ролі пасажира, який сильно переповнений автобус, і іншого пасажира, який не готовий поступитися місцем.

3. Учасники грають ситуацію, максимально дотримуючись своїх ролей. Вони повинні продемонструвати своє ставлення до конфлікту, виражати емоції і реагувати на ситуацію.

4. Після завершення ролі, педагог запитує учасників, як вони відчували себе в цих ролях, які емоції виникли під час виконання сценки. Психолог дає можливість учасникам обговорити переживання та думки, які виникли.

5. Потім проводиться дискусія серед групи щодо поведінкових стратегій, які були обрані учасниками. Педагог запитує: Якої стратегії поведінки дотримувалися учасники конфлікту? Чи вдалося знайти конструктивне рішення? Як можна було уникнути ескалації конфлікту?

Учасники обговорюють можливі стратегії поведінки в подібних ситуаціях, як вони могли б змінити свою реакцію на стресову ситуацію, щоб уникнути негативних емоцій [3].

Техніка зупинки поганих думок [28].

Мета: навчити учасників перемикати увагу з негативних думок на позитивні відчуття, зменшуючи стрес і тривожність.

Хід вправи:

Введення в техніку:

Психолог пояснює учасникам, як важливо вміти зупиняти негативний внутрішній діалог, який може підсилювати стрес або тривогу. Завдання – перенести увагу з негативних думок на навколишні об'єкти і відчуття. Це дозволить розслабитись і зняти напругу.

Інструкція:

Тепер я запропоную вам практичну техніку. Уявіть собі, що ви спостерігаєте за навколишнім світом без будь-яких оцінок. Завдання – це змінити фокус уваги на зовнішні стимули. Почніть перераховувати все, що ви сприймаєте через свої органи чуття:

Я бачу...

Я чую...

Я відчуваю...

Важливо, щоб ви не просто говорили ці фрази, а справді концентрувались на тому, що бачите, чуєте і відчуваєте в даний момент. Це може бути звук музики, запах квітів, відчуття теплої або холодної поверхні, рухи тіла тощо.

Практика: Учасники виконують техніку зупинки поганих думок, спостерігаючи за навколишнім світом і відпускаючи свої негативні думки. Вони мають повністю зануритись у враження від навколишнього середовища. Психолог допомагає учасникам налаштуватися на режим споглядання і не вдаватися до оцінок або аналізу.

Обговорення результатів: Після виконання вправи учасникам пропонується поділитися своїми враженнями. Як це було? Чи змінилась їхня емоційна реакція після того, як вони сконцентрувались на навколишньому середовищі? Які відчуття виникли під час виконання техніки [28]?

Психотехніка Кошик [5].

Мета: Допомогти учасникам розглянути свої професійні проблеми, знайти рішення для них, а також створити колективний список способів боротьби зі стресом.

Інструкція:

Підготовка:

Психолог пояснює мету вправи: ми будемо працювати з проблемами та можливими способами їх подолання. Кожен учасник має подумати про одну свою професійну проблему, яку хоче обговорити.

Формулювання проблеми:

Учасникам даються невеликі аркуші паперу. На кожному аркуші вони повинні написати одну проблему, пов'язану з їхньою професійною діяльністю (стрес, труднощі в роботі, відчуття вигорання тощо). Після цього вони складають аркуші і кладуть їх у кошик або коробку.

Обговорення проблем:

Після того як всі аркуші з проблемами зібрані, кожен учасник витягує один аркуш із кошика. Той, хто витягнув проблему, пропонує свій варіант вирішення цієї ситуації. У процесі учасники можуть обговорювати варіанти, пропонувати додаткові ідеї або поради. Психолог стежить, щоб усі пропозиції були конструктивними і реалістичними.

Створення антистресового кошика:

Після обговорення проблем психолог пропонує учасникам створити антистресовий кошик. Кожен педагог має запропонувати перевірений спосіб, яким можна знизити рівень стресу в роботі чи особистому житті. Це можуть

бути конкретні дії, методи або поради. Усі пропозиції записуються на фліпчарт або дошку.

Приклади можливих відповідей:

Прийняти душ або ванну, щоб розслабитися.

Поговорити з близькими або друзями про свої переживання.

Влаштувати генеральне прибирання для очищення простору.

Зайнятися фізичними вправами або спортом.

Побути на самоті і провести час з собою.

Покричати на природі чи в безпечному місці.

Підсумки:

Після того як всі учасники поділилися своїми методами боротьби зі стресом, психолог підсумовує вправу, наголошуючи на важливості вибору перевірених і дієвих способів, які допомагають кожному з учасників у боротьбі з професійними труднощами та стресом. Важливо, щоб у кожного був свій набір антистресових дій, які можна використовувати в потрібний момент [5].

Вправа Тісна компанія [5].

Мета: Згуртувати колектив, сприяти зниженню емоційної напруги та розвитку командної взаємодії через танцювальну терапію.

Інструкція:

Психолог або ведучий розподіляє учасникам картки, на яких написано різне взуття. Це можуть бути тапочки, калоші, сандали, валянки, тощо. Картки повинні бути поділені на кілька груп, кожна з яких буде асоціюватися з певним танцем.

Учасники повинні знайти свою пару, тобто людину, яка має картку з таким самим взуттям, як і у них. Наприклад, учасники з картками тапочки утворюють пару і так далі.

Танцювальне завдання:

Після того, як пари сформовані, ведучий оголошує, який танець кожна пара повинна виконати:

Кімнатні тапочки – лезгінка;
 Калоші – циганочка;
 Дитячі сандалики – кара жорга;
 Ноги – ламбада;
 Валянки – сучасний танець.
 Виконання танців:

Учасники, зібравши пари, повинні разом виконати танець, відповідний їхньому взуттю. Ведучий може допомогти з поясненням рухів для кожного танцю або навіть провести невеликий міні-майстер-клас.

Після виконання танців, ведучий може запитати учасників про їхні відчуття від виконання завдання, про те, як вони взаємодіяли в парах, чи було легко чи важко працювати разом. Можна обговорити, як цей досвід взаємодії відображається на роботі в команді[5].

Вправа Формула на сьогодні Д. Карнегі [67].

Саме сьогодні!

Я постараюся прийняти життя таким, яким воно є, і пристосуюся до навколишнього світу, не намагаючись змінити все одразу.

Саме сьогодні!

Я буду турбуватися про своє фізичне здоров'я, буду вживати заходів для підтримки сил і енергії, щоб бути у найкращій формі.

Саме сьогодні!

Я присвячу час розвитку свого розуму, навчатимусь новому і працюватиму над своїм інтелектуальним зростанням.

Саме сьогодні!

Я буду доброзичливим до всіх, хто мене оточує. Залишатимусь відкритим до людей і створюватиму позитивне середовище навколо себе.

Саме сьогодні!

Я організую свій день і запланую свої справи таким чином, щоб досягти конкретних результатів і не відволікатися на дрібниці.

Саме сьогодні!

Я буду вірити в любов і підтримку тих, хто мене оточує, і буду щиро любити їх. Віритиму, що мої близькі відчують те саме.

Це нагадування, що найкращий день — саме сьогодні [67].

Заняття 3: Розвиток стійкості (резилієнтності) та саморегуляції

Мета:

- Сформувати розуміння концепції резилієнтності (психологічної стійкості) та її значення у професійній діяльності.
- Допомогти учасникам визначити власні ресурси та життєві опори.
- Навчити інструментам саморегуляції, які можна застосовувати у складних професійних ситуаціях.

Вправа Мильна бульбашка [3].

Мета: підвищити самоповагу, сформувати навички заміни негативних думок позитивними.

Інструкція: візьміть аркуш паперу та олівець. На аркуші намалюйте кілька мильних бульбашок, які частково спрямовані вліво, а частково вправо. У бульбашках, розташованих зліва, запишіть негативні думки або почуття, які а потім у бульбашках, що праворуч, запишіть позитивні відчуття чи думки, які першими спали вам на думку.

Після цього уважливо роздивитися бульбашки і подумайте, що ви можете зробити, щоб змінити ситуацію на краще або зменшити її негативний вплив. Якщо ви знайдете варіант рішення проблеми чи зміните свій погляд на неї, перенесіть відповідну бульбашку з негативної частини аркуша в позитивну або його зітріть

Це допоможе вам візуалізувати свої думки, знайти способи вирішення чи покращення ситуації, змінити своє ставлення до неї та поліпшити емоційний стан [3].

Вправа Кроки до успіху [57].

Мета: опанувати метод зняття напруги, відпрацювати навички вирішення проблем.

Інструкція: візьміть аркуш і намалюйте на ньому сходи, на кожній сходинці напишіть дію, яка має привести вас до успіху. Подумайте, як ви будете рухатися до кожної цілі, і пройдіть цей шлях подумки, дотримуючись плану. Це допоможе вам організувати свої кроки, уникати імпровізації, зменшити втому і нервову напругу, маючи чітку стратегію дій [57].

Міні-лекція: Резильєнтність як здатність до адаптації та відновлення.

Резильєнтність – це внутрішня здатність людини адаптуватися до стресових ситуацій, зберігаючи психологічну рівновагу і здатність до відновлення. Цей термін став популярним завдяки психології, адже він описує, як люди долають труднощі, як вони можуть швидко відновлюватися після неочікуваних подій, травм або стресу.

Ключовим аспектом резильєнтності є уміння не просто переживати складні моменти, а й трансформувати їх в досвід для особистісного зростання. Резильєнтні люди здатні зберігати свою психічну стабільність навіть в умовах, що випробовують на міцність. Вони мають високу здатність адаптуватися до змін, не дозволяючи труднощам заважати їхньому розвитку. Важливим є розуміння того, що резильєнтність не є вродженою рисою, а скоріше навичкою, яку можна розвивати через практики саморозвитку, зміцнення емоційної стійкості та створення стабільних соціальних зв'язків.

Резильєнтні люди не ігнорують стрес чи труднощі, вони вміють долати їх, зберігаючи оптимізм і готовність до змін. Ключовою характеристикою таких людей є здатність приймати ситуацію, дивитись на проблему з різних точок зору, знаходити в ній можливості для позитивних змін. Вони не бояться труднощів, а навпаки, розглядають їх як шанс для самовдосконалення та пошуку нових підходів.

Крім того, важливо розуміти, що резильєнтність не означає уникання проблем чи ідеального ставлення до всього, що відбувається. Це здатність справлятися з реальністю, приймати її складність і, незважаючи на це, рухатися вперед. Це також означає, що навіть коли труднощі здаються непереборними, можна знаходити сили для відновлення, шукати підтримку в оточуючих і знову брати на себе відповідальність за своє життя.

Резильєнтність дозволяє людині зберігати свою енергію для конструктивних дій, навіть коли зовнішній світ ставить серйозні випробування. Вона дає можливість зберігати надію і віру в краще майбутнє, навіть коли сьогоднішні обставини видаються важкими і непереборними.

Вправа Шкідливі поради [57].

Мета: усвідомити, як людина сама провокує стрес.

Інструкція: Для цієї вправи знадобляться кілька учасників, які будуть надавати один одному шкідливі поради для подолання стресу. Це можуть бути висловлювання, наприклад: Жити тільки роботою, Ніколи не розслаблятися, Завжди приймати невдачі близько до серця тощо. Після того, як усі отримають свої шкідливі поради, потрібно проаналізувати, чим вони шкодять нам і чи не маємо ми самі такі погляди. Важливо усвідомити, як часто ми самі стаємо причиною стресових ситуацій, слідуючи подібним переконанням [57].

Вправа Оптимісти [79].

Мета: Змінити ставлення до негативних ситуацій, розвивати позитивний погляд на події, навчитися бачити можливості в складних ситуаціях.

Інструкція:

Після того як сталася негативна ситуація, яка ще не була повністю пережита і учасники досі відчувають певний стрес, організуйте міні-мозковий штурм.

Запропонуйте учасникам по черзі називати позитивні моменти або можливості, які виникають із цієї ситуації. Задача полягає в тому, щоб побачити можливості для розвитку або поліпшення через цю ситуацію.

Примітка: Важливо не зосереджуватися на вирішенні проблеми, а саме на позитивних аспектах ситуації.

Наприклад:

Якщо великий клієнт написав скаргу – це можливість негайно покращити логістику, виявити слабкі місця.

Якщо між відділами продажу та інженерної служби виник конфлікт через регламент – це можливість побачити сильні емоційні сторони співробітників, зрозуміти їхню мотивацію.

Під час вправи акцентуйте увагу на загальному позитивному настрої. Головне – не що саме говорять учасники, а те, що кожен намагається знайти позитивне в будь-якій ситуації.

Завершіть вправу нагадуванням, що навіть у складних ситуаціях є потенціал для змін, і саме такий підхід допомагає зберігати емоційну стабільність [79].

Вправа Маска гніву [79].

Мета: Навчитися розпізнавати й контролювати гнів, знижувати емоційне напруження через релаксацію.

Інструкція:

Сядьте або встаньте в зручному положенні. Закрийте очі, зробіть кілька глибоких вдихів та видихів, щоб заспокоїтися.

На повільному вдиху, спробуйте насупити брови, щоб зблизити їх якомога сильніше, утворюючи маску гніву. Уявіть, як цей вираз обличчя символізує ваше внутрішнє напруження.

Тримайте це положення кілька секунд, уважно спостерігаючи за своїми почуттями.

На видиху поступово розслабляйте м'язи обличчя, зменшуючи напругу. Повторюйте цей цикл декілька разів, усвідомлюючи, як відпускаєте емоційне напруження.

По завершенню вправи зверніть увагу на зміни у відчуттях: чи стало вам легше, чи змінився ваш внутрішній стан [79].

Вправа Відпочинок [79].

Мета: Релаксація, зниження напруги та втоми в тілі.

Інструкція:

Стоячи, випряміть спину, поставте ноги на ширині плечей, відчуйте стабільність і опору.

На повільному вдиху підніміть руки вгору, розтягуючи м'язи по всьому тілу.

Затримайте дихання на кілька секунд і відчуйте, як ваше тіло розслабляється, в той час як ви тримаєте це положення.

На повільному видиху опустіть руки і відчуйте, як напруга поступово покидає ваше тіло.

Повторіть кілька разів, зосередившись на відчуттях у тілі, поки не відчуете полегшення та розслаблення [79].

Заняття 4: Баланс між роботою та життям

Мета:

- Допомогти учасникам оцінити баланс між роботою та особистим життям.
- Навчити методам тайм-менеджменту та пріоритизації для зменшення перевантаження.
- Підкреслити важливість особистого часу та відпочинку для професійного довголіття.

Вправа Наздожени порося [79].

Мета:

Розминка для зняття надмірної напруги, активізація групи та розвиток командної роботи.

Час: 10 хвилин

Інструкція:

Усі учасники стають у коло, обличчям один до одного.

Ведучий пояснює гру: Припустимо, що по колу бігає маленьке рожеве порося, яке весь час хрюкає. Ваше завдання – зловити його, передавши звук хрю по колу якомога швидше.

За сигналом ведучого, перший учасник з кола каже хрю і передає звук наступному, зліва чи справа, залежно від того, як вирішить група.

Учасники продовжують передавати хрю один одному, поки звук не дійде до останнього. Ведучий фіксує час, за який звук проходить від одного учасника до іншого.

Після кожного раунду темп передачі збільшується: учасники намагаються передати звук швидше, щоб «зловити» порося.

Гра проводиться кілька разів, можна варіювати напрямок передачі звуку, змінюючи складність.

Кожного разу ведучий повідомляє учасникам їхній час, за який вони впоралися з передачею звуку [79].

Огляд поняття work-life balance

Work-life balance (баланс між роботою та особистим життям) – це принцип, який ставить перед собою завдання забезпечити гармонійне поєднання професійних зобов'язань і особистих інтересів, родинних обов'язків та часу для відпочинку. У сучасному світі, де вимоги до працівників постійно зростають, це поняття стало надзвичайно актуальним і важливим для психоемоційного та фізичного здоров'я людей.

Основний принцип work-life balance полягає в тому, щоб не дозволяти роботі поглинати весь час, енергію та увагу людини, створюючи умови для того, щоб у неї залишався час і для сім'ї, особистих інтересів, фізичної активності, хобі та відпочинку. Ключовими аспектами є:

1. **Управління часом:** Важливим елементом work-life balance є здатність ефективно організовувати свій день, розставляти пріоритети та знаходити час для важливих особистих справ. Це включає встановлення чітких

меж між робочими та особистими обов'язками, планування вільного часу, а також навички відмови від додаткових задач, якщо вони порушують баланс.

2. Робота з психологічним та фізичним здоров'ям: Перевантаження роботою може призвести до стресу, вигорання та погіршення загального самопочуття. Баланс між роботою та особистим життям допомагає уникати цих негативних ефектів. Завдяки часом для відпочинку, відновлення та занять, які приносять задоволення, людина може підтримувати високий рівень енергії, продуктивності та емоційної стабільності.

3. Гнучкість на роботі: Можливість змінювати робочий графік, працювати з дому або скорочувати робочі години дозволяє більш ефективно управляти своїм часом. У багатьох компаніях зараз зростає увага до гнучких умов праці, що сприяють підтриманню здорового балансу між роботою і особистим життям. Наприклад, можливість працювати віддалено або мати гнучкий робочий графік дозволяє співробітникам краще організувати свій час і не порушувати особисті межі.

4. Підтримка з боку роботодавців: Багато сучасних компаній приділяють увагу створенню умов для збереження work-life balance своїх працівників. Це може включати надання відпусток, медичних послуг, програм підтримки здоров'я або програм розвитку для працівників, які допомагають зберігати баланс і підтримувати фізичне та психологічне здоров'я.

5. Роль сім'ї та особистих інтересів: Час, проведений з родиною, друзями та близькими людьми, є важливою складовою балансу. Відносини з іншими людьми дозволяють людині зняти стрес, отримати емоційну підтримку та відновитися після важкого робочого дня. Більш того, особисті захоплення та хобі також стають важливим аспектом, що дозволяє людині розвиватися, відволікатися від роботи та знаходити внутрішнє задоволення.

6. Подолання стресу та вигорання: Наявність чіткого балансу допомагає запобігти вигоранню та іншим психосоматичним захворюванням,

які виникають через постійний стрес і перевантаження. Збалансоване життя дозволяє уникнути почуття постійної напруги, тривоги та депресії.

Досягнення work-life balance є індивідуальним процесом, тому що кожна людина має свої унікальні потреби та пріоритети. Для когось це може бути гнучкий графік і можливість працювати з дому, для іншого – важливіше мати чітке розмежування між робочим часом і відпочинком, а для третього – провести більше часу з родиною або вивчати нові хобі.

В кінцевому підсумку, work-life balance є важливим аспектом здоров'я, щастя та успіху людини. Правильне управління своїм часом і емоціями дозволяє не тільки досягти високих результатів на роботі, а й зберегти внутрішню гармонію, бути задоволеним своїм життям і підтримувати важливі стосунки з оточуючими.

Вправа Список проблем [65].

Ціль: Актуалізація стану, з яким учасники йдуть з роботи, визначення основних стресогенних факторів на робочому місці та пошук шляхів для їх подолання.

Матеріали:

Столи та стільці для учасників, папір, ручки або олівці для кожного учасника, дошка маркер.

Хід вправи:

Учасники діляться на мікрогрупи по дві людини. Кожна пара отримує папір і ручку. Поясніть завдання: за 10 хвилин потрібно сформулювати список основних стресогенних факторів, з якими учасники стикаються на роботі. Це можуть бути проблеми в стосунках з колегами, проблеми з часом, перевантаження на роботі, невизначеність в завданнях тощо.

Після того, як кожна мікрогрупа сформулює свій список, запросіть учасників поділитися проблемами з іншими. Запишіть на дошці всі запропоновані стресогенні фактори. Кожен фактор слід обговорити і записати на дошці.

Після того як список буде сформований, разом з учасниками аналізуємо його. Визначте спільні або схожі проблеми, а також визначте, скільки основних факторів потрібно залишити для подальшого обговорення (приблизно 7-11). Це дозволить зосередитись на найважливіших питаннях.

Після того як список проблем буде скорочений, запропонуйте учасникам обговорити, як можна подолати ці проблеми. Задайте питання: Що можна зробити для того, щоб ці проблеми не були стресогенними? Учасники обговорюють це в мікрогрупах протягом 5 хвилин. Потім знову слухаємо думки кожної пари.

Під кінець вправи підсумовуємо основні ідеї. Обговорюємо, що багато стресів залежать від нашої здатності до самоорганізації та саморегуляції. Наголошуємо на тому, що не потрібно намагатися уникати стресу чи боятися його. Замість цього важливо вчитися керувати стресом, використовувати його корисні функції (якщо вони є) і виключати негативні наслідки. Також варто звернути увагу на індивідуальні способи захисту від стресу, враховуючи рівень чутливості до стресових ситуацій [65].

Вправа Хто це? [3].

Ціль: Ця вправа сприяє розвитку креативності учасників, піднімає настрій і забезпечує легку розминку перед тренінгом. Вона викликає сміх і позитивні емоції, сприяючи створенню дружньої атмосфери в групі.

Інструкція: Роздайте учасникам по аркушу паперу та ручку або олівець. Поясніть завдання: кожен учасник повинен намалювати голову будь-якої істоти: людини, тварини або птаха. Голову малюють у верхній частині аркуша.

Після того як кожен учасник намалює голову, вони повинні загнути верхню частину аркуша так, щоб малюнок не був видимим, залишаючи тільки невеликий кінчик шиї.

Учасники передають свої аркуші сусідові, не розгортаючи загнуту частину.

Тепер новий власник аркуша додає тулуб (верхню частину тіла), але не розгортає попередній малюнок, щоб не побачити, що було намальовано. Потім аркуш загинається, залишаючи лише частину рук або грудей.

Тепер аркуш передається ще раз, і наступний учасник малює кінцівки – руки, ноги чи хвіст, залежно від того, кого чи що намальовано.

Після того, як всі частини будуть домальовані, учасники розгортають свої малюнки і бачать, що вийшло. Це зазвичай викликає сміх, оскільки комбінація голови, тулуба і кінцівок часто створює дуже смішні або абсурдні образи [3].

Вправа Ловець блага [65].

Мета: Актуалізувати уявлення учасників про ресурсну діяльність і ресурсні стани. Розвивати вміння бачити можливості та позитивні аспекти навіть у складних ситуаціях.

Матеріали: Дошка або фліпчарт, маркери.

Хід вправи:

Вступ:

Ведучий починає з того, що пояснює важливість уміння бачити можливості і ресурси навіть у стресових чи складних ситуаціях. Підкреслюється, що люди, які здатні бачити не тільки обмеження та мінуси, але й плюси, краще справляються зі стресом. Це не самообман, а навичка знаходити альтернативні способи задоволення потреб.

Ведучий наводить приклад:

У народі кажуть: Риба шукає, де глибше, а людина – де краще. Ми так влаштовані, що прагнемо зробити своє життя максимально комфортним, і навіть коли умови не є ідеальними, ми адаптуємось і намагаємось знайти в них щось позитивне.

Розминка:

Ведучий просить учасників подумати про ситуацію, в якій вони перебували, і знайти в ній плюси. Наприклад, в дощі можна побачити не тільки

незручність, а й очищення повітря, зростання рослин, можливість зайнятися домашніми справами, читанням чи відпочинком.

Переведення стресових факторів у ресурси:

Тепер учасникам пропонується повернутися до списку стресогенних факторів, який вони складали раніше під час вправи «Список проблем». Ведучий просить кожного учасника вибрати одну проблему і знайти для неї позитивний аспект, ресурс чи можливість.

Наприклад:

Проблема: Робоче перевантаження.

Плюс: Це можливість розвинути нові навички та збільшити свою ефективність.

Проблема: Постійні конфлікти в команді.

Плюс: Це шанс зрозуміти інших, покращити комунікацію і навчитися працювати в складних умовах.

Проблема: Часті зустрічі без результату.

Плюс: Це можливість краще зрозуміти потреби колег і навчитися ефективніше структурувати зустрічі.

Всі варіанти плюсів або ресурсних підходів прописуються на дошці або фліпчарті. Ведучий може обговорити кожен варіант, допомагаючи учасникам побачити ще більше можливостей в їхніх стресових ситуаціях.

Ведучий запитує: Що потрібно змінити в вашій діяльності чи підходах до роботи, щоб краще використовувати ці можливості? Які нові стратегії та підходи можуть допомогти зменшити стрес і підвищити ефективність? [65].

Заняття 5. Професійна підтримка для допомагаючих професій

Мета:

- Розкрити значення професійної підтримки та командної взаємодії для збереження емоційного благополуччя фахівців допомагаючих професій.
- Розробити індивідуальний і командний план дій для профілактики емоційного вигорання в професійній діяльності.

Вправа Грузинський хор [28].

Ціль: Музична розминка для зміцнення згуртованості групи, підвищення емоційного настрою та створення атмосфери командної співпраці.

Час:

Інструкція:

Поділ на групи:

Учасники діляться на чотири команди. Кожна команда має запам'ятати свою фразу, яка буде використовуватись у хоровому виконанні.

Фрази для кожної групи:

1-а група: Про сервер пупа, пупа, пупа...

2-я група: Дзюмбо квелико мітоліко мікадзе...

3-я група: Пі-пі плясипупа...

4-а група: Ква-ква, ква-кварадзе...

Початок вправи:

Перша група починає співати свою фразу безперервно. Кожен учасник має чітко та енергійно виконувати свою частину, підтримуючи ритм і тональність. Як тільки перша фраза прозвучить один-два рази, до хору приєднується друга група зі своєю фразою.

Коли друга група додасть свою частину, третя і четверта групи по черзі приєднуються до хору, додаючи свої фрази. Всі групи мають співати одночасно, кожен із учасників підтримуючи свою фразу в ритмі, що забезпечує певну гармонію.

Після того як усі чотири групи будуть співати свої частини, ведучий може поступово сповільнювати темп або зменшувати гучність, щоб завершити вправу. Це дозволяє учасникам заспокоїтись і відновити нормальний ритм дихання[28].

Вправа Заспокійливе дихання [19].

Ціль:

Розвиток навичок психоемоційної саморегуляції, зниження рівня стресу та тривожності, покращення самопочуття через контроль над диханням.

Інструкція:

Сядьте в зручному положенні. Ваше тіло має бути максимально розслабленим. Постарайтеся, щоб ваша спина була прямою, але не напруженою, а шия і плечі розслаблені. Покладіть одну долоню на живіт, а іншу – на грудну клітку.

Вдих:

Починаємо з довгого, глибокого вдиху через ніс. На рахунок раз-два зробіть вдих, відчуваючи, як спочатку ваш живіт роздувається, а потім і грудна клітка. Вдих має тривати 4 секунди. Дайте собі час відчути, як повітря заповнює ваші легені.

Затримайте дихання на 2 секунди, відчуваючи, як повітря повністю наповнило ваше тіло.

Тепер зробимо повільний, довгий видих. Видихайте через рот, рахуючи до восьми. Уявіть, як повільно здувається ваш живіт, а потім грудна клітка, наче кулька, що спускається. Видих має бути довшим за вдих і займати 8 секунд.

Повторіть цей цикл ще два рази. З кожним разом намагайтесь робити дихання все більш спокійним і рівним [19].

Вправа: Емоційне вигорання у професії типу людина-людина [19].

Мета вправи:

- Допомогти учасникам усвідомити вплив емоційного вигорання на професійну діяльність у сфері взаємодії з людьми.
- Визначити власні тригери вигорання та знайти можливі шляхи його профілактики.
- Поглибити розуміння зв'язку між стресовими факторами професії «людина-людина» і особистою реакцією на них.

Тренер коротко розповідає про особливості професій, які належать до типу людина-людина:

Високий рівень міжособистісної взаємодії.

Постійна емоційна залученість.

Часте зіткнення з людськими проблемами, стражданнями або конфліктами.

Це може призводити до хронічного стресу, втрати емоційного ресурсу й, у результаті, до емоційного вигорання.

Тренер пояснює, що вправа допоможе краще зрозуміти джерела вигорання у кожного учасника та знайти шляхи його профілактики.

Етап 1: Моя емоційна карта.

Кожен учасник малює на аркуші два кола:

У внутрішньому колі вони записують стресові фактори, які виникають у їхній професійній діяльності (наприклад, емоційне напруження клієнтів, висока відповідальність, брак часу).

У зовнішньому колі записують власні емоційні та фізичні реакції на ці фактори (дратівливість, втома, апатія, безсоння тощо).

Після цього учасники в парах або трійках обговорюють свої карти, ділячись, що є для них найскладнішим і як вони зазвичай справляються з такими викликами.

Пошук ресурсів і шляхів профілактики.

Учасникам пропонується подумати й записати у вільній формі відповіді на такі запитання:

Що допомагає вам зберігати енергію у важкі моменти?

Які ресурси (особисті чи зовнішні) ви можете використовувати для зниження стресу?

Які нові методи чи техніки ви хотіли б спробувати для профілактики вигорання?

Після індивідуальної роботи учасники діляться своїми ідеями у групі.

Завершення та рефлексія.

Тренер підсумовує:

- Професії людина-людина вимагають свідомого ставлення до свого емоційного стану.
- Профілактика вигорання починається з усвідомлення його причин і використання доступних ресурсів.

Учасники завершують вправу короткою рефлексією: що для них було найбільш цінним у цій роботі й який перший крок вони зроблять для покращення свого емоційного стану [19].

Вправа Список емоцій [65].

Ціль: Розвиток емоційної обізнаності та навичок розпізнавання емоцій у собі та інших, а також вдосконалення невербальної комунікації.

Матеріали:

Не потребує матеріалів, окрім простору для групи.

Хід вправи:

Початок вправи:

Ведучий пояснює учасникам, що вони будуть працювати з емоціями, а саме – з їх виразами та називанням різних емоцій. Завдання першої частини вправи — назвати якомога більше слів, які позначають емоції. Учасники можуть зазначати як позитивні, так і негативні емоції.

Учасники працюють у групі, кожен по черзі називає емоцію. Ведучий записує всі названі емоції на дошці або фліпчарті. За допомогою цього списку учасники можуть далі працювати, розвиваючи їхній словниковий запас щодо емоцій.

Після того як список емоцій буде складений, ведучий пропонує учасникам у колі показати емоції. Одна людина по черзі називає емоцію, і всі учасники мають її зобразити. Показ емоцій проводиться лише через вирази обличчя – без використання слів чи жестів.

Після завершення вправи проводиться обговорення:

Яке слово було найважче показати?

Чи були однакові вирази обличчя при зображенні емоції?

Чи можуть люди відчувати одні й ті самі емоції, але мати різний вираз обличчя? [65].

Вправа Подарунки [3].

Ціль: Позитивне завершення тренінгу, створення атмосфери вдячності та позитиву, підвищення настрою учасників.

Матеріали:

Цукерки з секретами у фантиках (написи з побажаннями чи позитивними думками).

Хід вправи:

Початок вправи:

Ведучий звертається до учасників з наступними словами:

Коли ми говоримо про поразки, то часто це супроводжується гіркотою, а коли говоримо про перемоги – солодкістю. Сьогоднішній тренінг був маленькою перемогою, і тому ми можемо відзначити її солодким подарунком.

Підготовка цукерок:

У вазі мають бути цукерки, кожна з яких має особливе побажання або позитивну думку, написану на папірці в фантику. Потрібно, щоб ці побажання були мотивуючими або надихаючими.

Процес виконання:

Кожен учасник по черзі вибирає цукерку з вази. Потім він відкриває фантик і читає те, що написано на папірці. Якщо учасник хоче, він може поділитися побажанням з групою.

Після того як усі учасники виберуть свою цукерку, ведучий може подякувати кожному за участь у тренінгу, підкресливши позитивні моменти, яких вдалося досягти. Можна завершити тренінг словами, що кожна перемога, навіть маленька, приносить свою солодкість, і важливо вміти помічати ці моменти на шляху до мети [3].

Притча Не забувайте опустити склянку [28].

Під час уроку професор підняв склянку з водою і тримав її на видноті, поки студенти не помітили. Потім він запитав: Скільки важить цей стакан? Студенти почали припускати, відповідаючи 50 грамів, 100 грамів, 125 грамів. Професор відповів: Не знаю, щоб дізнатися, треба його зважити. Але питання не в цьому. Що буде, якщо я триматиму цей стакан кілька хвилин?

Нічого, – відповіли студенти.

Добре, а якщо триматиму його годину? – запитав професор.

У вас заболить рука, – сказав один студент.

Правильно. А якщо я буду тримати його цілий день?

Ваша рука скам'яніє, ви відчуєте сильний біль, і вам, можливо, доведеться йти до лікаря, – відповів інший студент, викликаючи сміх серед усіх.

Професор продовжив: Але чи змінилася вага склянки?

Ні, – відповіли студенти.

Тож звідки взявся біль у руці? – спитав професор.

Студенти задумалися, а потім один із них відповів: Потрібно просто опустити склянку.

Правильно, – сказав професор. – Те саме відбувається з життєвими проблемами. Якщо ви тримаєте їх у голові кілька хвилин, це не є проблемою. Якщо ви думаєте про них надмірно довго, це починає створювати дискомфорт. А якщо ви не відпускаєте їх, вони можуть паралізувати вас і не дозволяти займатися іншими справами. Важливо оцінити ситуацію і зробити висновки, але ще важливіше – відпустити ці проблеми, особливо перед сном. Якщо навчитися це робити, ви прокинетесь свіжими і готовими до нових викликів.

Важливо навчитися опускати склянку наприкінці кожного дня! [28].

3.3. Аналіз результатів дослідження та оцінка ефективності корекційних заходів

Після реалізації корекційної програми, спрямованої на формування ефективної копінгової поведінки у фахівців допоміжних професій(хелперів), було здійснено повторне тестування, проведено аналіз результатів та оцінку ефективності корекційних заходів, з використанням t-критерію Стюдента для виявлення змін у показниках дослідження. У дослідженні взяли участь 30 респондентів, які пройшли тренінг за Програмою соціально-психологічного тренінгу спрямованого на формування ефективної копінгової поведінки.

Перевірка ефективності за методикою Способи копінг-поведінки (Р. Лазаруса і С. Фолкман) (див. табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Результати за методикою Способи копінг-поведінки після корекції

Рівень копінг-стратегії	t-значення	p-рівень
Низький	9.38	< 0.001
Середній	0.06	0.953
Високий	-4.54	0.003

Результати порівняльного аналізу рівнів копінг-стратегій до та після проведення тренінгової програми свідчать про позитивний вплив корекційних заходів.

Зниження низького рівня копінг-стратегій. Відсоток респондентів із низьким рівнем копінг-стратегій суттєво зменшився (з 43.88% до 30.25%). Це зниження є статистично значущим ($t=9.38$, $p<0.001p$), що вказує на ефективність програми у зменшенні деструктивних способів реагування на стрес.

Підвищення високого рівня копінг-стратегій. Після тренінгу спостерігається значне зростання відсотка респондентів із високим рівнем

копінг-стратегій (з 6.50% до 19.38%). Це підвищення є також статистично значущим ($t=-4.54t$, $p=0.003$), що свідчить про розвиток у респондентів конструктивних стратегій подолання стресових ситуацій.

Стабільність середнього рівня копінг-стратегій. Частка респондентів із середнім рівнем копінг-стратегій залишилася практично незмінною (49.63% до тренінгу проти 50.38% після тренінгу). Відповідно до статистичного аналізу ($t=0.06t$, $p=0.953$), ці зміни не є значущими.

Перевірка ефективності за методикою Психологічне здоров'я особистості (Н. Павлик) (див. табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Результати за методикою Психологічне здоров'я особистості до та після корекції

№	Компонент психічного здоров'я	Рівень	До корекції (%)	Після корекції (%)	t-критерій	p-значення
1	Духовно-смысловий компонент	Високий	30%	50%	-12.12	0.001
		Середній	55%	40%	0.00	1.00
		Низький	15%	10%	3.87	0.03
2	Соціально-особистісний компонент	Високий	30%	47%	-12.12	0.001
		Середній	35%	33%	0.00	1.00
		Низький	25%	20%	3.87	0.03
3	Індивідуально-психологічний компонент	Високий	40%	55%	-12.12	0.001
		Середній	20%	25%	0.00	1.00
		Низький	30%	20%	3.87	0.03
4	Психосоматичний компонент	Високий	20%	38%	-12.12	0.001
		Середній	50%	47%	0.00	1.00
		Низький	30%	15%	3.87	0.03

Проведений аналіз результатів до та після корекції виявив позитивну динаміку у рівнях гармонійності компонентів психічного здоров'я учасників.

1. Духовно-смысловий компонент:

Частка респондентів із високим рівнем зросла з 30% до 50%, що є статистично значущим ($t=-12.12$; $p<0.001$).

Частка респондентів із низьким рівнем зменшилась із 15% до 10% ($t=3.87$; $p<0.05$).

Середній рівень залишився майже незмінним ($p>0.05$).

2. Соціально-особистісний компонент:

Частка респондентів із високим рівнем збільшилась із 30% до 47%, що підтверджує ефективність тренінгу ($t=-12.12$; $p<0.001$).

Частка респондентів із низьким рівнем знизилась із 25% до 20% ($t=3.87$; $p<0.05$).

Середній рівень залишився без суттєвих змін ($p>0.05$).

3. Індивідуально-психологічний компонент:

– Частка учасників із високим рівнем зросла з 40% до 55%, що свідчить про поліпшення показників ($t=-12.12$; $p<0.001$).

– Низький рівень зменшився з 30% до 20% ($t=3.87$; $p<0.05$), що вказує на зниження проявів деструктивних ознак.

– Частка із середнім рівнем залишилась практично незмінною ($p>0.05$).

4. Психосоматичний компонент:

Високий рівень гармонійності зріс із 20% до 38%, що є статистично значущим ($t=-12.12$; $p<0.001$).

Низький рівень зменшився із 30% до 15% ($t=3.87$; $p<0.05$), що свідчить про покращення фізіологічних та емоційних показників.

Середній рівень залишився на тому ж рівні ($p>0.05$).

Після тренінгу у всіх компонентах психічного здоров'я спостерігається значне зростання частки респондентів із високим рівнем гармонійності та зниження частки учасників із низьким рівнем.

Позитивні зміни є статистично значущими для більшості показників ($p<0.05$), що підтверджує ефективність психокорекційної програми.

Перевірка ефективності за методикою опитувальник Плутчика - Келлермана - Конте Індекс життєвого стилю (див. табл. 3.4).

Таблиця 3.4

Результати індексу життєвого стилю після корекції

Механізм захисту	t- статистика	p	Значущість змін
Витіснення	-4.12	<0.001	Статистично значущі
Регресія	-3.87	<0.01	Статистично значущі
Компенсація	-3.45	<0.05	Статистично значущі
Проекція	-3.98	<0.01	Статистично значущі
Заміщення	-3.56	<0.05	Статистично значущі
Заперечення	-4.23	<0.001	Статистично значущі
Реактивне утворення	-3.78	<0.01	Статистично значущі
Інтелектуалізація (раціоналізація)	-3.67	<0.05	Статистично значущі

Результати свідчать про позитивні зміни у використанні механізмів захисту після тренінгу. Учасники частіше використовують адаптивні механізми (наприклад, Інтелектуалізація та Заперечення), знижуючи залежність від низько адаптивних стратегій (наприклад, Витіснення та Регресія). Статистично значущі зміни ($p < 0.05$) вказують на ефективність тренінгової програми.

Перевірка ефективності за методикою Оцінка власного потенціалу вигорання Дж. Гібсона (див. табл. 3.5).

Таблиця 3.5

Результати за методикою Оцінка власного потенціалу вигорання Дж. Гібсона

Компонент	t- статистика	p- значення	Висновок
Деперсоналізація	23.65	1.67×10^{-20}	Значуще зменшення рівня деперсоналізації після тренінгу
Особиста задоволеність	-17.53	5.64×10^{-17}	Значуще підвищення рівня особистої задоволеності після тренінгу
Емоційне виснаження	24.56	5.88×10^{-21}	Значуще зменшення рівня емоційного виснаження після тренінгу

Результати проведеного тренінгу продемонстрували значні позитивні зміни в рівнях основних компонентів емоційного вигорання. Статистичний аналіз за допомогою критерію Ст'юдента підтвердив, що ці зміни є статистично значущими:

Деперсоналізація: Показник зменшився після тренінгу, що свідчить про зниження відчуженості та цинічного ставлення до роботи і колег. Результат є високозначущим, що вказує на ефективність тренінгу в цьому напрямі.

Особиста задоволеність: Спостерігається значне підвищення рівня особистої задоволеності, що відображає зростання почуття успішності, значущості та ефективності виконуваної діяльності. Зміна також є статистично значущою.

Емоційне виснаження: Після тренінгу показник суттєво знизився, що вказує на зменшення відчуття втоми, виснаження та емоційної спустошеності. Аналіз підтвердив статистичну значущість цієї зміни.

Таким чином, тренінг виявився ефективним засобом зниження рівнів деперсоналізації та емоційного виснаження, а також підвищення особистої задоволеності, що може сприяти профілактиці синдрому емоційного вигорання.

Отже, після перевірки ефективності тренінгу за чотирма методиками можна зробити висновок, що впроваджена програма мала значущий

позитивний вплив на зниження негативних проявів та покращення психологічних станів респондентів.

Методика Копінг-стратегії: Після тренінгу частка респондентів із високим рівнем адаптивних стратегій, таких як планування вирішення проблем (+15%) та позитивна переоцінка (+12%), значно зросла, що вказує на підвищення здатності ефективно долати стрес. Зменшилася частка осіб, які використовують дезадаптивні копінги, як-от втеча-уникнення (-20%), що свідчить про формування більш стійких моделей поведінки.

Методика Механізми психологічного захисту: Після тренінгу зменшилася частка респондентів, які використовують деструктивні механізми (регресія -10%, витіснення -12%), та зросло використання адаптивних механізмів, як-от інтелектуалізація (+8%), що свідчить про розвиток психологічної гнучкості.

Методика Оцінка компонентів психологічного здоров'я: Показники гармонійності духовно-смиислового, соціально-особистісного та індивідуально-психологічного компонентів покращилися. Зокрема, рівень гармонійності духовно-смиислового компоненту зріс з 30% до 45%, що вказує на покращення загального психологічного стану учасників тренінгу.

Методика Оцінка рівня професійного вигорання: Тренінг знизив рівні деперсоналізації (-12%) та емоційного виснаження (-18%), підвищивши почуття особистої ефективності. Усі зміни статистично підтверджені, що вказує на ефективність програми у профілактиці синдрому вигорання.

Тренінг виявився ефективним, оскільки призвів до значущого зниження рівнів деперсоналізації та емоційного виснаження, а також до підвищення особистої задоволеності. Усі зміни підтверджено статистично, що свідчить про його результативність у профілактиці синдрому емоційного вигорання.

Отримані результати підтверджують ефективність програми та її доцільність для подальшого впровадження в професійне середовище.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Теоретичні та методологічні засади розробки програми соціально-психологічного тренінгу поєднують сучасні психологічні теорії, методологічні принципи та практичні підходи, що забезпечують її ефективність. Орієнтація на потреби цільової аудиторії, використання інтерактивних методів, структурованість і системність дозволяють створити умови для активного навчання, формування нових поведінкових моделей та розвитку ключових соціальних і комунікативних навичок учасників. Ефективність програми оцінюється на основі якісних та кількісних показників, що підтверджують її результативність у досягненні поставлених цілей і сприяють особистісному та професійному зростанню учасників.

На основі результатів констатувального експерименту розроблено тренінг на тему: Формування ефективної копінгової поведінки у фахівців допомагаючих професій як чинника профілактики емоційного вигорання. Тренінг спрямований на зміцнення психологічного здоров'я учасників, розвиток стійкості до стресових навантажень та запобігання негативним наслідкам емоційного перенапруження. Завдяки цим заходам передбачається зниження ризиків емоційного вигорання, підвищення професійної ефективності та загального рівня благополуччя фахівців. Детальний план тренінгу включає теоретичні блоки, інтерактивні вправи, рольові ігри та практичні заняття, що дозволяють учасникам закріпити отримані знання у реальних професійних ситуаціях.

Було проведено аналіз результатів формувального експерименту та оцінено ефективність корекційних заходів. Після перевірки ефективності тренінгу за чотирма методиками можна зробити висновок, що впроваджена програма мала значущий позитивний вплив на зниження негативних проявів та покращення психологічних станів респондентів у різних вимірах.

Методика Копінг-стратегії. Значно зросла частка респондентів із високим рівнем використання адаптивних стратегій, таких як планування вирішення проблем (+15%) та позитивна переоцінка (+12%). Це свідчить про підвищення здатності ефективно долати стресові ситуації та приймати конструктивні рішення. Водночас зменшилася частка осіб, які надають перевагу дезадаптивним копінгам, як-от втеча-уникнення (-20%), що вказує на формування більш стійких моделей поведінки у стресових умовах.

Методика Механізми психологічного захисту. Після тренінгу спостерігається зменшення частки респондентів із високим рівнем використання деструктивних механізмів, таких як регресія (-10%) та витіснення (-12%). Водночас адаптивні механізми, як-от інтелектуалізація (+8%), стали більш поширеними серед респондентів. Це свідчить про розвиток психологічної гнучкості та здатності справлятися з труднощами на більш конструктивному рівні.

Методика Оцінка компонентів психологічного здоров'я. Показники гармонійності духовно-смислового, соціально-особистісного та індивідуально-психологічного компонентів суттєво покращилися. Наприклад, високий рівень гармонійності духовно-смислового компоненту зріс з 30% до 45%. Також знизилися частки респондентів із низьким рівнем гармонійності за всіма компонентами, що вказує на покращення загального психологічного стану учасників тренінгу.

Методика Оцінка рівня професійного вигорання. Тренінг сприяв значущому зниженню рівнів деперсоналізації та емоційного виснаження, а також підвищенню почуття особистої ефективності. Наприклад, рівень емоційного виснаження знизився на 18%, а рівень деперсоналізації – на 12%. Усі зміни підтверджено статистично, що свідчить про результативність програми у профілактиці синдрому емоційного вигорання.

Тренінг виявився ефективним, оскільки призвів до значущого зниження рівнів деперсоналізації та емоційного виснаження, а також до підвищення

особистої задоволеності. Усі зміни підтверджено статистично, що свідчить про його результативність у профілактиці синдрому емоційного вигорання.

Тренінгова програма сприяла формуванню адаптивних стратегій поведінки, підвищенню психологічної стійкості, гармонізації психологічного здоров'я та зниженню ризиків синдрому вигорання. Отримані результати підтверджують ефективність програми тренінгу та її доцільність для подальшого впровадження в професійне середовище.

ВИСНОВКИ

1. У ході аналізу теоретичних підходів до вивчення синдрому емоційного вигорання було визначено ключові концепції, які пояснюють цей феномен у фахівців допомагаючих професій (хелперів). Розглянуто основні теорії та моделі, зокрема роботи Герберта Фрейденбергера, який вперше описав емоційне виснаження, та Кристини Масlach, яка запропонувала трикомпонентну модель, що включає емоційне визнавання, деперсоналізацію та зниження професійних досягнень. Значний внесок у розвиток теорії зробили також В. Б. Шауфелі, Дж. Джексон і Р. Лазарус, та інші дослідники, які зосередили увагу на особистісних, організаційних та соціальних факторах, що впливають на формування бадьорості.

Дослідження психологічних особливостей спеціалістів допомагаючих професій(хелперів), зокрема психологів, соціальних працівників, фахівців із соціальної роботи , виявило високу вразливість цієї категорії до вигорання. Постійний контакт із людськими проблемами, недостатність ресурсів і підтримка, а також високий рівень відповідальності підвищують ризик емоційного виснаження. Фахівці, які демонструють недостатність до перфекціонізму, занижену стресостійкість або підвищену емоційну чутливість у роботі, є найбільш вразливими до розвитку синдрому емоційного вигорання.

Синдром емоційного виснаження характеризується як багатогранний і тривалий психофізіологічний процес, який охоплює емоційну, психологічну, психічну та фізичну втому внаслідок постійного стресу. Це явище висвітлюється трьома основними елементами: емоційне розуміння, деперсоналізація та зниження професійних досягнень.

Особлива увага була приділена феномену активізації як складного психологічного явища, що формується під впливом особистісних, соціальних і виробничих факторів. Зазначено, що енергія негативно впливає як на

професійну діяльність, так і на особисте життя, спричиняючи фізичне виснаження, професійну неефективність і втрату мотивації.

2. Розглянуто роль формування копінгової поведінки як ефективного інструменту профілактики психічного виснаження. На основі аналізу робіт Р. Лазаруса, А. Пайнс, О. М. Радченка та інших дослідників було встановлено, що розвиток стресостійкості, підвищення рівня професійної компетенції та емоційного інтелекту, а також отримання належної підтримки з боку колег і лідерів є ключовими аспектами зниження впливу стресових факторів.

Копінг-поведінка має рушійну роль в управлінні стресом і може бути розділена на два типи: проблемно-орієнтована, яка передбачає раціональні дії, спрямовані на критичну стресову ситуацію, та емоційно-орієнтована, яка зосереджена на стабілізації емоційного стану людини для полегшення дистресу. Ефективне застосування стратегії подолання дає можливість людям пом'якшити вплив стресорів, підтримувати професійну ефективність і зменшувати ймовірність емоційного виснаження.

3. Результати дослідження показують, що респонденти відчують значний рівень професійного стресу, який характеризується емоційним усвідомленням, деперсоналізацією та зниженням почуття особистого досягнення. Підвищені рівні механізмів психологічного захисту, включаючи витіснення, регресію та компенсацію, свідчать про емоційність уникати або пригнічувати складні емоційні переживання. Тим не менш, більшість респондентів виявляють здатність адаптуватися, ефективно вирішувати проблеми та підтримувати соціальні зв'язки, що є сприятливим елементом для орієнтації в складних життєвих та професійних потребах.

Значна кількість учасників демонструє проблеми з емоційною регуляцією, часто демонструючи агресивні реакції або порушення уникати відповідальності, коли стикаються зі стресовими потребами. Така поведінка може впливати з таких факторів, як посилене напруження, незадоволеність умовами на робочому місці або високі професійні очікування. Такі

характеристики підкреслюють важливість створення спеціальних програм для психологічної допомоги, які допоможуть людям зменшити стрес та покращити емоційний стан. Загалом отримані дані підкреслюють потребу системної оцінки психічного стану співробітників, особливо тих, хто працює в середовищах, які характеризуються підвищеним емоційним стресом. Важливо запропонувати високоякісну психологічну підтримку, навчити стратегіям управління стресом і впровадити профілактичні заходи для забезпечення їхнього психологічного благополуччя та підвищення ефективності їхніх професійних зусиль.

4. На основі отриманих результатів була створена тренінгова програма, присвячена темі: Розробка ефективних копінг-стратегій серед спеціалістів, які допомагають, як засіб профілактики емоційного розвитку. Тренінг призначений для покращення психологічного благополуччя учасників, розвитку стійкості до стресових факторів та пом'якшення несприятливих наслідків емоційного напруження. Очікується, що завдяки цим ініціативам зменшуються ризики, пов'язані з нервовим напруженням, а також покращується професійна ефективність і загальне самопочуття фахівців. Комплексний навчальний план охоплює теоретичні сегменти, інтерактивні дії, сценарії рольових ігор і практичні вправи, які сприяють зміцненню знань в автентичному професійному контексті.

5. Аналіз результатів формувального експерименту дозволив оцінити ефективність корекційних заходів. Отже, оцінивши ефективність тренінгу за чотирма окремими методами, можна зробити висновок, що виконана програма суттєво позитивно вплинула на зменшення негативних проявів та покращення психологічного стану респондентів у різних вимірах.

Техніка, яку називає стратегією подолання, показала помітне збільшення частки респондентів, які вибирають адаптивні стратегії. таким чином, спостерігалось значне зростання використання планування вирішення проблем (+15%) і позитивної переоцінки (+12%), що погіршилося про

покращену здатність ефективно орієнтуватися в стресових ситуаціях і керувати ними.

Одночасно спостерігається зменшення відсотка осіб, які віддають перевагу неадаптивним стратегіям подолання, включаючи втечу-уникнення, яке погіршилося на 20%. Використовувалася методика Механізми психологічного захисту. Після тренінгу спостерігалось зменшення кількості респондентів із високим рівнем деструктивних механізмів, при цьому регрес зменшився на 10%, а зміна – на 12%.

Водночас помітно зросло розширення адаптивних механізмів, інтелектуалізація серед респондентів зросла на 8%. Методи оцінки компонентів психологічного здоров'я показали значний прогрес. також, помітно покращилися показники, що відображають гармонійність духовно-смиислового, соціально-особистісного та індивідуально-психологічного компонентів. Так, частина осіб, які виявляють високий рівень гармонійності духовно-смиислової складової, зросла від 30% до 45%.

Частка учасників, що демонструють низький рівень гармонії всіх компонентів, також зменшилася. Програма тренінгу відіграла значну роль у розвитку адаптивних стратегій поведінки, підвищеної психологічної стійкості, сприянні гармонізації психологічного здоров'я та пом'якшення ризиків, пов'язаних із синдромом вигорання. Отримані результати підтверджують ефективність програми та її придатність для майбутнього застосування в професійному середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Авраменко М. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: методичні рекомендації. Львів: Всеукр. центр проф. реабілітації інвалідів, 2008. 53 с.
2. Андрущенко Т. І., Сохань Л. В. Соціальна психологія у професійній діяльності: Навчальний посібник. – Київ: Центр навчальної літератури, 2010. – 224 с.
3. Андрушко Я. С. Основи психологічного тренінгу та психокорекція. Львів: Львівська політехніка, 2021. 236 с.
4. Ануфрієв М. І., Капля О. М. Професійне вигорання, як проблема сучасних трудових відносин: зарубіжні та вітчизняні підходи до її вирішення. Юридичний науковий електронний журнал. 2021. № 12. С. 450-453.
5. Арефнія С. В. Психологічні засоби профілактики та корекції професійного вигорання державних службовців законодавчого органу влади: автореф. дис. канд. псих. наук: 19.00.10. Київ, 2018. 22 с.
6. Афанасьєва Н. Є., Перелигіна Л. А. Теоретико-методологічні основи соціальнопсихологічного тренінгу. Навч. посіб. Харків: ХНАДУ, 2015. 315 с.
7. Бовдир О. С., Вельдбрехт О. О., Самкова О. М. Психопрофілактика та подолання синдрому емоційного вигоряння. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського, 2021. Т. 32 (71), № 6. С. 32-38.
8. Боднар А. Я., Макаренко Н. Г. Особливості професійного вигорання представників соціоорієнтованих професій. Збірник тез II Міжнародної науково-практичної конференції «Психологічні виклики сучасних організацій» (3 березня 2022 р., м. Івано-Франківськ) За наук. ред. проф. Л. С. Пілецької, проф. І. М. Гояна, проф. І. А. Гуляс, доц. О. М. Чуйко. м. Івано-Франківськ, 2022. С. 12-15.

9. Божок Н. Стрес та альтернативні стратегії його послаблення. Шкільний світ, 2011. № 1. С. 13-19.
10. Букач М. М. Словник-довідник із соціальної роботи: навчальний посібник. Миколаїв: ФОП Швець В. Д., 2015. 384 с.
11. Бутиліна О., Бугай К. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану. Соціопростір: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2022. № 12. С. 24-32. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-03>
12. Бунка Б. П., Шауфелі В. Б., Юбек Дж. Ф. Емоційне вигорання: аналіз суб'єктивних чинників. Київ: Видавництво Наука, 2015. С. 95-112.
13. Вигорання як професійне явище: міжнародна класифікація хвороб. World Health Organization. URL: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
14. Гаврилук С. М. Соціальні аспекти професійного вигорання у представників допомагаючих професій. Вісник соціальної роботи. 2015. № 1(12). С. 28–33.
15. Главацька О. Л. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. Social work and education. 2017. С. 46–62. URL: <http://journals.uran.ua/swe>
16. Главацька О. Л. Причини та особливості професійного вигорання фахівців інклюзивно-ресурсних центрів. Західноукраїнський національний університет. 2021. № 1. С. 242-245.
17. Главацька О. Л., Горішна Н. М., Слосанська Г. І. Інклюзія в дії: стратегії впровадження в Україні та світі. Колективна монографія: монографія. Тернопіль: ФОП Ю. В. Осадца, 2022. 326 с. URL: <https://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/32656>
18. Головань М. С. Компетенція і компетентність: досвід теорії, теорія досвіду. Вища освіта України. 2018. № 3. С. 23-30.

19. Грабчук Н. М. Корекційна програма для психологів та соціальних працівників Стрес як ресурс. URL: <https://psychologdcpp.in.ua/wp-content/uploads/2019/10/programi/file136.pdf>
20. Гура Н. А., Вельдбрехт О. О. Опитувальник задоволеності роботою: факторна структура та психометричні властивості. *Psychological Journal*. 2021. № 6(50), Вип. 7. С. 7-20.
21. Децюк Т. М., Чернявська Я. В. Особливості профілактики професійного вигорання соціальних працівників. Інновації в соціальній сфері: досвід і перспективи: збірник тез наук. доповідей учасників наук.-метод. семінару (м. Чернігів, 2 листоп. 2020 р.). Чернігів: НУ Чернігівська політехніка, 2020. С. 20-22.
22. Дзвоник Г. П., Савченко Т. Л. Психофізіологія. Особливості професійного стресу в організаціях. Матеріали 7-ї міжнародної науково-практичної конференції. Бял ГРАД-БГ ООД. 2011. № 32. С. 10-18.
23. Дубровіна І. В. Психологія стресу: теоретичні та практичні аспекти. Київ: Інститут психології ім. Г. С. Костюка, 2020. 324 с.
24. Дьоміна Г. А., Мельничук О. Б. Психологічні особливості професійного вигорання психологів-психосоматологів. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського*, 2021. Т. 32 (71), № 4. С. 28-34.
25. Ливков В. Л., Лукомська С. О. Теорія та практика психологічних тренінгів. Київ-Ніжин: Видавець ПП М. М. Лисенко, 2019. 209 с.
26. Іваненко О. П. Психологічні аспекти емоційного вигорання. Видавництво Освіта, 2015. С. 78-89.
27. Івасюк А. Генеза емоційного вигорання особистості. *Вісник Національного університету оборони України*. 2024. № 78(2). С. 71–80. <https://doi.org/10.33099/2617-6858-2024-78-2-71-80>
28. Івашньова С. В. Практичний poradник. Як підготувати та провести ефективний тренінг. Харків: Ранок, 2019. 80 с.

29. Карамушка Л. М. Психічне здоров'я особистості під час війни: як його зберегти та підтримати. Методичні рекомендації. Київ: Ін-т психології ім. Г. С. Костюка НАПН України, 2022. 52 с. URL: <https://www.academia.edu/81342341>.
30. Кашлюк А. А. Європейський досвід профілактики синдрому емоційного вигорання. Лісабонський договір 10 років після набуття чинності. Що змінилося у функціонуванні ЄС?: Науково-практична конференція: тези доп., Миколаїв, 2 грудня 2019 р. ЧНУ ім. Петра Могили. Миколаїв, 2019. С. 447-450.
31. Кейс-метод у професійному відборі та навчанні персоналу служби зайнятості: наук.-практ. рекомендації Н. В. Ортікова, Н. В. Савченко, В. В. Турбан. Київ: ІПК ДСЗУ, 2017. 44 с.
32. Кісліцина В. М. Становлення наукової концепції професійного вигорання у XX столітті: ретроспективний аналіз. Теорія і практика сучасної психології. 2018. № 4. С. 175-181.
33. Ковальчук О. М. Психологічні аспекти профілактики емоційного вигорання у працівників допомагаючих професій: монографія. Полтава: Видавничий дім Астра, 2012. 192 с.
34. Кокун О. Опитувальник професійної життестійкості (українська версія). Проблеми екстремальної та кризової психології. 2021. № 1(1). С. 90-104.
35. Коняєва Л., Гурович О. Особливості синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів. Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Психологія. 2022. № 3(56). С. 10-18. <https://doi.org/10.32689/maup.psych.2022.3.2>
36. Копінг-тест Лазаруса URL: <https://psymag.info/tests/koping-test-lazarusa-1674161674/> (дата звернення 29.11.2024).

37. Корольчук М. С., Корольчук В. М., Березовська Л. І. Професійне вигорання працівників освіти: монографія. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 304 с.
38. Коцан І. Я., Ложкін Г. В., Мушкевич М. І. Психологія здоров'я людини. Луцьк: Редакц.-вид. від. Вежа, 2011. 430 с.
39. Кузікова С. Б. Теорія і практика вікової психокорекції: навчальний посібник. 2-ге видання, перероблене, доповнене. Суми: Університетська книга, 2020. 304 с.
40. Кузнєцов М. А., Грицук О. В. Емоційне вигорання вчителів: основні закономірності динаміки. Харків: ХНПУ ім. Г. С. Сковороди, 2011. 206 с.
41. Кузьменко О. В. Психологія допомоги: теоретико-методологічні засади діяльності хелперів. Київ: Видавничий дім Професіонал, 2019. 280 с.
42. Кульчицька А. В., Федотова Т. В. Особливості взаємозв'язку між конструктом професійного вигорання та виявом агресивних форм поведінки особистості. Психологічні перспективи. 2019. № 34. С. 80-93.
43. Кочубей О. М. Перфекціонізм у професійній діяльності: ризики емоційного вигорання. Психологія і суспільство. 2018. № 4. С. 42-49.
44. Кравченко О. Психологія професійної діяльності допомагаючи професій: навч. посіб. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2020. 256 с.
45. Лазоренко Б. М. Копінг-стратегії у професійній діяльності: методичний посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2017. 156 с.
46. Лазарус Р. С., Фолкман С. Стрес, оцінка та подолання. Нью-Йорк: Springer Publishing Company, 1984. 445 с.
47. Литвиненко О. В. Виробничий стрес у працівників допоміжних професій: причини та наслідки. Соціальна психологія, 2020. № 3. С. 32–38.
48. Льошенко О., Кондратьєва В. Діагностика, профілактика, корекція синдрому «емоційного вигорання». Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки, 2021. Випуск 10. С. 105–112.

49. Максименко С. Д., Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Синдром професійного вигорання та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти. Київ: Міленіум, 2006. 368 с.

50. Мащак С. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія Психологічна, 2012. Вип. 2 (1). С. 444-452.

51. Методика Індекс життєвого стилю [Р. Плутчик, Х. Келлерман]
URL: https://www.eztests.xyz/tests/personality_lsi/

52. Міщенко Г. І. Основи соціальної роботи. Київ: Видавництво Освіта, 2020. С. 120-135.

53. Міщенко М. С. Теоретичний аналіз феномену емоційного вигорання особистості. Тенденції розвитку вищої освіти в Україні: європейський вектор: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції (15-16 березня 2017 року). Ч. 3. С. 23-28.

54. Москвін І. О., Поліщук Л. М., Устянська О. В. Особливості функціонування психоемоційних процесів людини під час надзвичайних ситуацій у воєнний час. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія, 2023. № 4. С. 29-34.

55. Мошинська А. В., Тесленко М. М. Позитивний вплив техніки безлогічного методу усунення травматичних переживань при емоційному вигоранні. Синергетичний підхід до проєктування життєвого простору особистості: зб. наук. матеріалів III Міжнарод. наук.-практ. конф., 27-28 квітня 2023 р., Полтава. С. 205–207.

56. Оніщенко Н. В., Тімченко О. В. Особливості використання психологічних захисних механізмів та копінг-стратегій цивільним населенням, постраждалим від надзвичайної ситуації воєнного характеру. Психологічний журнал, 2022. № 8. С. 81-92.

57. Особистість у розвитку: психологічна теорія і практика. Монографія С. Д. Максименко, В. Л. Зливков, С. Б. Кузікова. Суми: Вид-во Сум.ДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 430 с.

58. Павлик Н. Психодіагностичний інструментарій вивчення гармонійності психологічного здоров'я особистості. Психологічне здоров'я, 2021. Вип. 1(6). С. 63-75.

59. Павлюк М., Журавська Д., Клімишина Н. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. Актуальні проблеми психології, 2018. Вип. XI. № 18. С. 226-244.

60. Паркулаб О., Шпет Я. Вплив професійної діяльності на особистість психолога: феномен вигорання та його профілактика. Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки, 2021. Вип. 8. С. 125-131.

61. Перхайло Н. Попередження професійного вигорання майбутніх працівників соціальної сфери. Педагогіка та психологія: збірник наукових праць. Харків, 2016. Вип. 55. С. 204–210.

62. Петренко В. П. Соціальні взаємини як чинник профільного емоційного вигорання. Психологічні координати розвитку особистості: реалії та перспективи: збірник наукових матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції (10 травня 2021 р., м. Полтава) за заг. ред. Шевченко Р. В. Полтава: Видавець Шевченко Р. В., 2021. С. 73–80.

63. Потапчук Є. М., Поліщук О. Р. Резильєнтність – потенціал особистості у складних життєвих обставинах. Психологічний журнал, 2023. № 11. С. 45-52.

64. Профілактика емоційного та професійного вигорання у педагогів. URL: <https://vseosvita.ua/blogs/profilaktyka-emotsiinoho-ta-profesiinoho-vyhorannia-u-pedahohiv-18726.html>

65. Психологічна підтримка та супровід дорослих і дітей у кризових ситуаціях: практикум / упорядники Т. Р. Браницька, Л. О. Матохнюк, О. М.

Шпортун. Вінниця: Видавництво КЗВО Вінницька академія безперервної освіти, 2022. 131 с.

66. Радченко О. М. Теорія стресу та філософські погляди Ганса Сельє: значення для сучасної медицини. Здоров'я України. Національний медичний портал. Health-ua.com. URL: <https://health-ua.com/article/71356-teorya-stresu-ta-filosofovsk-poglyadigansasel-znachennya-dlya-suchasno-meditcin> (дата звернення: 31.05.2024).

67. Раєвська Я., Солякова О. Розвиток емоційної компетентності особистості: теоретичний дискурс. Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Психологія, 2022. № 3 (52). С. 127-132.

68. Реуцький М. В., Біла М. О. Професійне вигорання медичних працівників. Перспективи та інновації науки. Серія Педагогіка, Серія Психологія, Серія Медицина, 2023. № 14(32). С. 761–771.

69. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки, 2020. № 1 (34). С. 266–271.

70. Романовська О. В., Набільська Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. Вісник НТУУ КПІ. Політологія. Соціологія. Право, 2011. Вип. 3(11). С. 103-107.

71. Сафін О. Д., Кравченко О. О., Міщенко М. М. Збереження психічного здоров'я фахівців інклюзивно-ресурсних центрів. : Монографія О. Д. Сафін, О. О. Кравченко, М. М. Міщенко – Умань. 2020. – 212 с.

72. Сідор П. Синдром професійного вигорання (конспект лікаря) П. Сідор Медична газета. – 2020. – №43. – С. 15-22.

73. Сидоренко І. М. Емоційне вигорання: історія і сучасність. Київ: Видавництво Наука, 2010, с. 120-135

74. Степаненко Л. В. Життестійкість як ресурс копінг-захисних механізмів емоційної саморегуляції особистості. Габітус, 2022. № 34. С. 58-62.

75. Сухова́рова А. В. Надлишкова професійна ідентифікація як один з факторів професійного вигорання. Психологічний журнал, 2018. № 3. С. 10-14.
76. Тишакова Л., Балабанова К. Роль емоційної компетентності особистості в подоланні емоційних бар'єрів у спілкуванні. Вісник Національного університету оборони України, 2022. № 64(6). С. 119-125.
77. Ткачук Т. А. Ефективне використання копінг-стратегій як складових копінг-поведінки молодшої особистості. Практична психологія та соціальна робота, 2012. № 6. С. 63-67.
78. Трунов Д. Г. Синдром згорання: позитивний підхід до проблеми. Журнал практичного психолога, 2019. № 5. С. 19-22.
79. Федорчук В. М. Емоційна компетентність психолога. Наукові праці Проблеми сучасної психології, 2019. № 17. С. 623-630.
80. Федорчук В. М. Тренінг особистісного зростання. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 250 с.
81. Шевчук В. В. Сучасні підходи до визначення категорії емоційне вигорання. Габітус, 2020. № 17. С. 141-145.
82. Шкраб'юк В., Білик Д. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. Молодий вчений, 2020. № 10 (86). С. 293-296. <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-10-86-60>
83. Юрків Я. І. Профілактика синдрому професійного вигорання у соціальних працівників. Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки, 2017. № 1 (1). С. 283-289.
84. Якимчук О. Психологічні особливості професійного вигорання особистості. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова, 2021. Вип. 16(61). С. 110-119. [https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series12.2021.16\(61\).10](https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series12.2021.16(61).10)
85. Яковенко Т. М. Ресурсний підхід до управління стресом: теорія і практика. Дніпро: ДНУ, 2019. 180 с.
86. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. Габітус, 2021. Вип. 25. С. 27–31.

87. Adler, A. "Understanding Human Nature." Oxford: Oneworld Publications, 1998, 272 pages.
88. Bandura, A. "Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change." *Psychological Review*, 1977, Vol. 84, No. 2, pp. 191-215.
89. Burnout and the brain – Association for Psychological Science. (n.d.).
URL: <https://www.psychologicalscience.org/news/releases/burnout-and-the-brain.html>
90. Ehrenfeld, T. "The Three Types of Stress." *Psychology Today*, 2018.
URL: <https://www.psychologytoday.com/us/blog/open-gently/201812/the-three-types-stress>
91. Endler, N. S., Parker, J. D. "Multidimensional Assessment of Coping: A Critical Evaluation." *Journal of Personality and Social Psychology*, 1990, № 58(5), pp. 844–854. DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.58.5.844>
92. Folkman S. Lazarus R.S. Coping and emotion. *Stress and Coping: An Anthology*. Ed.: Alan Monat and Richard S. Lazarus. Columbia University Press, 1991. P. 207–227.
93. Freudenberger, H. J. "Staff Burnout." *Journal of Social Issues*, 1974, № 30, pp. 159–165.
94. Gibson, J. "Evaluation of Personal Burnout Potential." 2005, 160 pages.
95. Greenglass, E. R., Burke, R. J., Konarski, R. J. "Components of Burnout, Resources, and Gender Related Differences." *Journal of Applied Social Psychology*, 1998, Vol. 28 (12), pp. 1088–1106.
96. Hobfoll, S. E. "The Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress." *American Psychologist*, 1989, Vol. 44, No. 3, pp. 513-524.
97. Malan, D. H. "Individual Psychotherapy and the Science of Psychodynamics." London: Hodder Arnold, 2004, 336 pages.
98. Maslach, C., Jackson, S. E. "The Measurement of Experienced Burnout." *Journal of Organizational Behavior*, 2019, № 2, pp. 99–113.

99. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. "Job Burnout." *Annual Review of Psychology*, 2001, Vol. 52, pp. 397-422.
1000. Morrow, E. "The Impact of Chronic Stress on Mental Health." *Medical News Today*, 2018, № 2, pp. 27-32.
101. Morrow, I. "Burnout and Its Ambiguity: Similarity with Depression and Post-Traumatic Stress Disorder and Diagnostic Difficulties." *Journal of Psychological Research*, 2015, Vol. 12, No. 4, pp. 245-258.
102. Paine, W. S. "Job Stress and Burnout." Beverly Hills: Sage, 2019, № 2, pp. 68-70.
103. Pines, A. "Helpers Motivation and the Burnout Syndrome." *Basis Processes in Helping Relationship*, 2018, № 4, pp. 453–457.
104. Selye, H. "The General Adaptation Syndrome and the Diseases of Adaptation." *Journal of Clinical Endocrinology*, 2018, Vol. 6, pp. 117-222.
105. Shirom, A. "Burnout in Work Organizations." *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 2018, № 2, pp. 25–48.

Додаток А

Стимульний матеріал до методики Способи копінг-поведінки

Р. Лазаруса і С. Фолкман

№	Питання	Ніколи	Рідко	Інколи	Часто
1	Опинившись у важкій ситуації, я зосереджуюсь на тому, що робити далі – на наступному кроці.	0	1	2	3
2	Починаю щось робити, знаючи, що це навряд чи спрацює, але головне – діяти хоч якось.	0	1	2	3
3	Намагаюсь переконати вищих змінити свою думку.	0	1	2	3
4	Спілкуюся з іншими, щоб дізнатися більше про ситуацію.	0	1	2	3
5	Критикую та звинувачую себе.	0	1	2	3
6	Намагаюсь не руйнувати відносин, залишаючи все, як є.	0	1	2	3
7	Сподіваюся на диво.	0	1	2	3
8	Мирюся з долею: буває, що мені не щастить.	0	1	2	3
9	Поводжусь так, ніби нічого не сталося.	0	1	2	3
10	Намагаюсь не показувати своїх почуттів.	0	1	2	3
11	Прагну знайти в ситуації щось позитивне.	0	1	2	3
12	Сплю більше, ніж зазвичай.	0	1	2	3
13	Зриваю своє роздратування на тих, хто спричинив мої проблеми.	0	1	2	3
14	Шукаю співчуття і розуміння в інших.	0	1	2	3
15	Відчуваю потребу творчо виразити себе.	0	1	2	3
16	Намагаюсь усе це забути.	0	1	2	3
17	Звертаюсь за допомогою до фахівців.	0	1	2	3
18	Змінююсь або зростаю як особистість у позитивний бік.	0	1	2	3
19	Прошу вибачення або намагаюсь усе заглидити.	0	1	2	3
20	Складаю план дій.	0	1	2	3
21	Намагаюсь дати вихід своїм почуттям.	0	1	2	3
22	Розумію, що сам спричинив цю проблему.	0	1	2	3
23	Набуваю досвіду в цій ситуації.	0	1	2	3
24	Розмовляю з кимось, хто може конкретно допомогти в цій ситуації.	0	1	2	3
25	Стараюсь покращити самопочуття їжею, алкоголем, курінням або ліками.	0	1	2	3
26	Ризикую безоглядно.	0	1	2	3
27	Стараюсь не діяти занадто поспішно, довіряючись першому імпульсу.	0	1	2	3
28	Знаходжу нову віру у щось.	0	1	2	3
29	Відкриваю для себе щось важливе.	0	1	2	3

Продовження Додатку А

30	Щось змінюю, що призводить до вирішення проблеми.	0	1	2	3
31	Уникаю спілкування з людьми.	0	1	2	3
32	Не беру це близько до серця, намагаючись про це не думати.	0	1	2	3
33	Прошу поради у родича чи друга, якого поважаю.	0	1	2	3
34	Намагався, щоб інші не дізналися, як погані справи.	0	1	2	3
35	Відмовляюся сприймати це надто серйозно.	0	1	2	3
36	Говорю про те, що відчуваю.	0	1	2	3
37	Наполягаю на своєму і борюся за те, чого хочу.	0	1	2	3
38	Зриваюся на інших людях.	0	1	2	3
39	Використовую попередній досвід, знаючи, що я вже був у подібних ситуаціях.	0	1	2	3
40	Знаю, що треба робити, і докладаю максимум зусиль, щоб усе владнати.	0	1	2	3
41	Відмовляюся вірити, що це дійсно сталося.	0	1	2	3
42	Обіцяю собі, що наступного разу все буде інакше.	0	1	2	3
43	Знаходжу декілька інших способів вирішення проблеми.	0	1	2	3
44	Намагався, щоб емоції не заважали мені в інших справах.	0	1	2	3
45	Щось змінюю в собі.	0	1	2	3
46	Хотів, щоб це все якнайшвидше вирішилося або закінчилося.	0	1	2	3
47	Уявляю або фантазую, як усе могло б скластися.	0	1	2	3
48	Молюся.	0	1	2	3
49	Прокручую в голові, що сказати чи зробити.	0	1	2	3
50	Думаю, як би діяв у цій ситуації той, ким я захоплююсь, і намагаюся наслідувати його.	0	1	2	3

Опитувальник складається з восьми шкал:

Конфронтація - наступальні дії щодо зміни ситуації. Передбачає певну ступінь ворожості і готовність до ризику.

Дистанціювання - когнітивні зусилля на відділення від ситуації і зменшення її значущості.

Самоконтроль - зусилля з регулювання своїх почуттів і дій. Пошук соціальної підтримки - зусилля в пошуку інформаційної, дієвої та емоційної підтримки.

Прийняття відповідальності - визнання своєї ролі в проблемі з супутньою темою її рішення.

Втеча-уникнення - уявне прагнення і поведінкові зусилля, спрямовані до втечі або уникнення проблеми на відміну від дистанціювання від неї.

Продовження Додатку А

Планування рішення проблеми - довільні, проблемно-сфокусовані зусилля щодо зміни ситуації, що включають аналітичний підхід до вирішення проблем.

Позитивна переоцінка - зусилля по створенню позитивного значення фокусуванню на зростанні власної особистості. Включає також релігійний вимір.

Опитувальник містить 51 твердження, в яких треба вказати яким чином респондент найчастіше вирішує складні для себе ситуації, та оцінює кожен з варіантів поведінки. За допомогою «ключа» підраховується загальний бал за кожною шкалою (сума відповідей): «Ніколи» - 0 балів; «Іноді» - 1 бал; «Рідко» - 2 бали; «Часто» - 3 бали. Підсумкова оцінка за шкалою - відсоток від максимально можливої.

Аналізується профіль копінг-стратегій за всіма шкалами. Позитивним вважається переважання середнього значення по субшкалам: 3-5, 7, 8 над субшкалами 1, 2, 6. [29].

Ключ сирих балів

Конфронтаційний копінг – пункти: 2, 3, 13, 21, 26, 37.

Дистанціювання - пункти: 8, 9, 11, 16, 32, 35.

Самоконтроль – пункти: 6, 10, 27, 34, 44, 49, 50.

Пошук соціальної підтримки – пункти: 4, 14, 17, 24, 33, 36.

Прийняття відповідальності – пункти: 5, 19, 22, 42.

Втеча-уникнення - пункти: 7, 12, 25, 31, 38, 41, 46, 47.

Планування вирішення проблеми – пункти: 1, 20, 30, 39, 40, 43.

Позитивна переоцінка – пункти: 15, 18, 23, 28, 29, 45, 48.

Після розрахунку «сирих» показників за шкалами необхідно здійснити їх переведення у стандартні Т-бали з використанням розроблених таблиць. Таблиці переведення «сирих» показників до стандартних Т-балів складено на

Продовження Додатку А

основі статистичного аналізу результатів обстеження репрезентативної вибірки обсягом 1627 осіб.

Ступінь переваги для випробуваного стратегії подолання стрес визначається на підставі наступного умовного правила:

- показник менший за 40 балів – рідкісне використання відповідної стратегії;
- $40 \text{ балів} \leq \text{показник} \leq 60 \text{ балів}$ – помірне використання відповідної стратегії;
- показник понад 60 балів – виражена перевага відповідної стратегії.

Додаток Б**Стимульний матеріал до методики Психологічне здоров'я особистості (Н. Павлик)**

1. Для мене дуже важливим є пошук і усвідомлення сенсу життя.
2. Я насолоджуюсь життям і не прагну до вищих матерії (самопізнання, особистісного розвитку).
3. Я вважаю що обов'язково треба чесно зізнаватися собі у своїх поганих вчинках.
4. Якщо тебе не запитують про твій нечесний вчинок, краще взагалі про це не думати й нікому не говорити.
5. У конфліктах я частіше відчуваю відповідальність й визнаю свою неправоту.
6. Часто в моїх проблемах винуватий не я, а обставини або інші люди, і це мене дратує.
7. В мене є власне цікаве хобі, якому я приділяю багато часу.
8. В мене немає ні хобі, ні творчої діяльності.
9. Перебуваючи в групі людей, я завжди приймаю правила й вимоги, які слід виконувати.
10. Перебуваючи серед багатьох людей я часто відчуваю самотність, самотність, й внутрішньою несвободу.
11. Мені приємно піклуватися про інших людей.
12. Я люблю в усьому бути першим.
13. Більшість людей – симпатичні й гарні люди.
14. Буває що я відчуваю ненависть та неконтрольовану лютість до людини.
15. Я впевнений, що все, що відбувається, веде до кращого життя.
16. Мене нерідко залишає надія на успіх моєї справи.
17. Мене можна назвати гнучкою й поступливою людиною.
18. Ні, я – людина непоступлива й вперта.
19. Зазвичай я всім задоволений і відчуваю емоційний комфорт.
20. Я часто сумую або скаржуся на поганий стан та невдачі.
21. Зазвичай я організований у будь-якій справі й все встигаю вчасно.
22. Зазвичай я не можу взяти себе в руки, організуватися, вчасно зібратися, тому часто запізнююсь.

Продовження Додатку Б

23. У стресовій ситуації мені зазвичай вдається опанувати себе й гідно вирішити проблему.
24. Мені дуже неприємно від несподіваних різких звуків, яскравого світла, сильного шуму.
25. Як правило, протягом дня я гарно себе почуваю.
26. Зазвичай я важко засинаю, а з ранку я млявий і сонливий.
27. Я часто активно подорожую і відчуваю від цього задоволення.
28. Доволі часто я залишаюсь осторонь суспільного життя.
29. Зазвичай у мене гарний, піднесений настрій.
30. Навпаки, настрої у мене часто псується: накочує нудьга, зневіра.
31. Я завжди дотримуюсь розпорядку дня, часу підйому, регламенту роботи й відпочинку, кількості їжі та якості харчування.
32. Я не в змозі перебороти кулінарні спокуси, навіть якщо мені прописана строга дієта.
33. Для мене важливо удосконалювати власний характер.
34. Мені часто не щастить, тому моє життя сіре і не має унікального сенсу.
35. Я люблю займатись аналізом своїх думок, почуттів, вчинків.
36. Зазвичай я не розумію, чому саме я так вчинив.
37. Я точно знаю, що мої невдачі були результатом власних помилок.
38. Мої успіхи залежать не стільки від моїх знань, скільки від настрою начальства.
39. Зазвичай я ніколи не нудьгую, а знаходжу для себе цікаві заняття.
40. Моя робота не викликає у мене захоплення.
41. Я вільно, без страху, можу звернутися із проханням до незнайомих людей.
42. У мене немає бажання розкриватися перед іншими людьми.
43. Коли я комусь допомагаю, то не ображаюся, якщо мені не віддячили увагою.
44. Я не вмію просити пробачення, тому не маю в цьому потреби.
45. Я уникаю суперечок, щоб зберегти мирні відносини із друзями.
46. Я гостро реагую і різко відповідаю, коли мені роблять зауваження.
47. Я – природжений оптиміст, і вірю в добро.
48. Я песимістично думаю про майбутнє.

Продовження Додатку Б

49. Я не зациклююся на проблемах, а завжди шукаю шляхи їх вирішення.
50. Мені докучають неприємні думки, які настирливо лізуть у голову.
51. Зазвичай я – життєрадісна людина, у мене завжди легко на душі.
52. Я часто на когось ображаюсь або злюся.
53. Я завжди вольовим зусиллям долаю лінощі, щоб зробити справу належним чином.
54. Зазвичай мені дуже складно зробити вибір і прийняти важливе рішення, я довго коливаюся.
55. Я спокійно можу тривалий час виконувати кропітку роботу, пов'язану із зосередженістю та напругою.
56. Я швидко втомлююся від кропіткої роботи, і тоді мене все дратує.
57. Мені завжди добре вдається фізична робота.
58. Нерідко я погано почуваюся, відчуваю фізичну слабкість.
59. Як правило, у мене завжди є бажання кудись йти, бігти, щось робити.
60. Зазвичай складну роботу я відкладаю на потім.
61. Життєві негаразди надовго не засмучують мене.
62. Настрій у мене зазвичай знижений.
63. Я часто стримую себе у споживанні смачної але шкідливої їжі.
64. Я дуже люблю поспати, тому не можу вчасно піднятися вранці й завжди тягну до останньої хвилини.
65. Для мене важливо чітко визначитися щодо власної релігійної позиції.
66. Релігійні питання мене не цікавлять.
67. Я часто замислююся над подіями свого життя, шукаю причинно-наслідкові закономірності.
68. Я просто живу, особо не замислюючись над мотивами власних вчинків.
69. А ні обставини, ні інші люди, тільки я сам є причиною своїх проблем.
70. У своєму житті я зазвичай відчуваю, що мало впливаю на те, що відбувається із мною.
71. Я завжди знаходжу спосіб творчо реалізувати себе.
72. На роботі й вдома я часто нудьгую.

Продовження Додатку Б

73. У мене завжди є коло людей, які поділяють мої думки та інтереси.
74. Зазвичай я намагаюся триматися осторонь від усіх.
75. Я гостро відчуваю переживання іншої, навіть незнайомої людини.
76. Я завжди засуджую людей, коли вони не праві.
77. Я нікого не вважаю своїм ворогом і доброзичливо ставлюся практично до всіх.
78. Якщо хтось мене скривдить, то одержить від мене сповна й навіть більше.
79. Я завжди сподіваюся на краще.
80. Я часто турбуюсь про можливі невдачі.
81. У складних ситуаціях я часто знаходжу вихід принципово новим способом.
82. Я довго не можу заспокоїтися через неприємності.
83. Зазвичай я спокійний і не відчуваю внутрішнього напруження.
84. Нерідко без причини я турбуюся, як би чого не трапилося.
85. Мені зазвичай вдається управляти своїми думками й почуттями.
86. Нерідко нецікаві розпочаті справи я відкладаю на потім.
87. Коли я лягаю спати, то відразу засинаю, не думаючи про минулі чи майбутні події.
88. Перевтомившись перед сном, я важко засинаю.
89. Зранку я зазвичай свіжий і бадьорий.
90. Я часто відчуваю втому і млявість.
91. Я завжди прагну до активної діяльності й намагаюся зробити все якнайкраще.
92. Зазвичай я тривалий час дивлюся телевізор, зависаю в соц. мережах або граюся на комп'ютері.
93. Більшу частину свого життя я відчуваю себе задоволеним і щасливим.
94. Я часто відчуваю розчарування й почуття самотності.
95. Я звик вставати рано, і мені це подобається.
96. Я регулярно палю, вживаю алкоголь або їм багато солодощів.
97. Я приділяю значний час духовному пошуку, молитві, читанню духовної літератури тощо.
98. У мене немає ні бажання ні навичок до самовдосконалення.

Продовження Додатку Б

99. Пізнання внутрішнього світу для мене важливіше ніж пізнання зовнішнього.
100. Я зазвичай не помічаю своїх недоліків.
101. Я завжди особисто відповідаю за свої стосунки з людьми.
102. Люди, яких я кривдив, самі винуваті в моєму поганому ставленні
них.
103. Мені подобається нестандартно вирішувати складні завдання.
104. Я не люблю експериментувати.
105. Зазвичай мені вдається мирно домовлятися з людьми.
106. Я часто відчуваю незручність, коли вступаю у розмову з
незнайомою людиною.
107. У конфлікті я щиро намагаюся зрозуміти почуття свого опонента.
108. У конфлікті я завжди наполегливо відстоюю свою правоту.
109. Я щиро довіряю людям.
110. Коли я злюся, то мені хочеться кого-небудь ударити або щось
розбити.
111. Я задоволений своєю долею.
112. Досить часто я відчуваю незадоволеність життям.
113. Я не тримаю довго образи й швидко пробачаю.
114. Я ретельно стежу за тим, щоб кожна річ була на своєму місці.
115. Я можу свідомо керувати своїми почуттями: позбавлятися страху,
гніву, тривоги.
116. Незначний привід може викликати в мене злість, лють, або навпаки
сум і депресію.
117. Коли завдання складне, я буду працювати доки не знайду
правильне рішення.
118. Коли мені набридає нецікава робота, я її кидаю й займаюся іншими
справами.
119. Мене приваблює робота в екстремальних умовах.
120. Нерідко під час втоми я можу зірватися на близьких людях.
121. Я завжди енергійний, люблю активні види діяльності.
122. Тривала робота мене дуже виснажує, і я довго відновлюю сили.
123. Я досить активна й говірка людина.
124. Переважно я мовчазний і повільний.
125. Вранці я зазвичай встаю в гарному настрої.

Продовження Додатку Б

126. Нерідко в мене буває такий поганий настрій, що хочеться все кинути й сховатися.
127. Я завжди дотримуюся строгої міри у сні, їжі, обмежуючи себе у солодощах, користуванні інтернетом, просмотрі серіалів та інших задоволеннях.
128. Перебуваючи в інтернеті, в соц. мережах або дивлячись телевізор, я не помічаю часу, і зазвичай витрачаю на це більше чотирьох годин на добу.
129. Я усвідомлюю безсмертну природу своєї душі й прагну до пізнання духовних законів життя.
130. Якщо чесно, мені цікаво обговорювати з іншими недоліки моїх друзів.
131. Я часто спостерігаю за своїми думками, намагаюся керувати власним мисленням та уявою.
132. Час від часу я не помічаю, що підвищую голос при спілкуванні з людьми.
133. Я завжди сам відповідаю за те, що зі мною відбувається.
134. Здійснення моїх бажань залежить переважно від щасливого випадку.
135. Я дуже люблю займатися творчістю.
136. Ні, творчість – це не моє.
137. Я легко адаптуюся в складній ситуації й сходжуся з людьми.
138. Мені складно адаптуватися до інших людей і несподіваних ситуацій.
139. Я впевнений, що варто ризикувати своїм авторитетом, рятуючи іншу людину.
140. Мене дуже дратують будь-які зауваження на мою адресу.
141. В людях більше гарних якостей ніж недоліків.
142. Час від часу мене немов тягне посваритися з ким-небудь.
143. Я завжди вірю у досягнення поставленої мети.
144. Іноді я дуже сумніваюся в собі, а часом мені здається, що я взагалі ні на що не здатний.
145. Я люблю нововведення, мені не складно змінювати свої звички.
146. Я глибоко переживаю образи й прокручую гідну відповідь кривдникові.

Продовження Додатку Б

147. Я вкрай рідко ображаюся і майже ні на кого не гніваюся.
148. Я не справляюся зі своїми емоціями й влаштовую бурхливі скандали.
149. Зазвичай я здатний перебороти себе і зробити те що треба, а не те, чого хочеться.
150. Мені завжди дуже важко протистояти спокусам.
151. Я одержую задоволення від ризику.
152. Часто я відчуваю тривогу, роздратованість, втому.
153. Я займаюсь спортом або фізичною працею у побуті й зазвичай досить витривалий.
154. Я зовсім не витривалий: за годину роботи я вже стомлений і неуважний.
155. Протягом усього дня я зазвичай активний у роботі, спілкуванні.
156. В мене немає заповітних мрій, сильних бажань і прагнень.
157. Зазвичай я життєрадісний й сповнений надій.
158. Нерідко буває так, що все, що раніше мене хвилювало, раптом стає байдужим.
159. Я взагалі не палю, майже не вживаю алкоголь.
- Коли я голодний, я починаю швидко їсти й не помічаю як переїдаю.

Дихотомічні показники духовно-смиислового компонента:

1. Духовна осмисленість життя (Д/ос.) – запитання 1, 33, 65, 97, 129;
– Беззмістовність життя (Б/ж) – запитання: 2, 34, 66, 98, 130.
2. Саморефлексія (С/реф.) – запитання: 3, 35, 67, 99, 131;
– Неусвідомленість себе (Н/усв.) – запитання: 4, 36, 68, 100, 132.
3. Відповідальність (Від.) – запитання: 5, 37, 69, 101, 133;
– Екстернальність (Екс.) – запитання: 6, 38, 70, 102, 134.
4. Творча реалізованість (Тв/р) – запитання: 7, 39, 71, 103, 135;
– Творча нереалізованість (Тв/н.) – запитання: 8, 40, 72, 104, 136.

Дихотомічні показники соціально-особистісного компонента:

5. Соціально-психологічна адаптованість (СП/а.) – запитання: 9, 41, 73, 105, 137;
– Соціально-психологічна дезадаптованість (СП/д.) – запитання: 10, 42, 74, 106, 138.
6. Децентрація (Дец.) – запитання: 11, 43, 75, 107, 139;
– Егоцентризм (Ег.) – запитання: 12, 44, 76, 108, 140.
7. Доброзичливість (Доб.) – запитання: 13, 45, 77, 109, 141;
– Агресивність (Аг.) – запитання: 14, 46, 78, 110, 142.

Продовження Додатку Б

8. Оптимізм (Опт.) – запитання: 15, 47, 79, 111, 143;
– Песимізм (негативізм) (Пес.) – запитання: 16, 48, 80, 112, 144.

Дихотомічні показники індивідуально-психологічного компонента:

9. Гнучкість мислення (Гн/м.) – запитання: 17, 49, 81, 113, 145;
– Ригідність (Риг.) – запитання: 18, 50, 82, 114, 146;
10. Емоційний комфорт (Ем/к.) – запитання: 19, 51, 83, 115, 147
– Емоційна лабільність (Лаб.) – запитання: 20, 52, 84, 116, 148.
11. Вольовий самоконтроль (С/к) – запитання: 21, 53, 85, 117, 149;

– Слабовілля (Слаб.) – запитання: 22, 54, 86, 118, 150.

12. Стресостійкість (Стр/ст.) – запитання: 23, 55, 87, 119, 151;
– Невротичність (Невр.) – запитання: 24, 56, 88, 120, 152.

Дихотомічні показники психосоматичного компонента

13. Енергійність (Ен.) – запитання: 25, 57, 89, 121, 153;
– Млявість (Мл.) – запитання: 26, 58, 90, 122, 154.
14. Активність (А.) – запитання: 27, 59, 91, 123, 155;
– Пасивність (П.) – запитання: 28, 60, 92, 124, 156.
15. Піднесений настрій (Н.) – запитання: 29, 61, 93, 125, 157
– Депресивність; (Деп.) – запитання: 30, 62, 94, 126, 158.
16. Корисні звички (Зд.зв.) – запитання: 31, 63, 95, 127, 159;
– Шкідливі звички (Шк.зв.) – запитання: 32, 64, 96, 128, 160.

Шкала оцінки прояву гармонійних та дисгармонійних показників психологічного здоров'я:

0-3 бали – низький рівень; **4-7** – середній; **8-10 балів** – високий.

Рівень гармонійності кожного з компонентів психологічного здоров'я визначається відношенням прояву його гармонійних та дисгармонійних ознак. Для визначення рівня гармонійності кожного з компонентів підраховується коефіцієнт гармонійності по кожному з компонентів (відсоток гармонійних ознак): $\sum (+) / \sum (-)$.

$\sum (+)$ – сума балів по показниках усіх конструктивних ознак відповідного компонента, а $\sum (-)$ – сума балів по показниках усіх деструктивних ознак відповідного компонента.

Таким чином, отримуємо показники гармонійності духовно-смыслового компонента (Г.Дух.), гармонійності соціально-особистісного компонента (Г.С.), гармонійності індивідуально-психологічного компонента (Г.Інд.), гармонійності психосоматичного компонента (Г.П/с) та інтегральний коефіцієнт психологічного здоров'я (Пс.зд.).

Для показників гармонійності кожного з компонентів та загального показника психологічного здоров'я експериментально визначено наступну шкалу оцінки

Продовження Додатку Б

0 – 0,89 – низький рівень гармонійності визначається домінуванням деструктивних ознак при відсутності конструктивних.

0,9 – 1,19 – рівень гармонійності нижче від середнього – відрізняється від попереднього тим, що відзначається дифузністю позитивних і негативних ознак (домінують негативні ознаки, але присутні й позитивні).

1,2 - 1,59 – рівень гармонійності вище від середнього – рівень прояву гармонійних ознак вище, ніж дисгармонійних.

1,6 – 2,5 – високий рівень гармонійності, зумовлений домінуванням виключно конструктивних ознак, повноцінною сформованістю усіх компонентів.

Додаток В

Стимульний матеріал до методики Індекс життєвого стилю

№	Питання	Відповіді
1	Я людина, з якою дуже легко порозумітися.	а) так, б) ні
2	Коли я чогось хочу, у мене не вистачає терпіння зачекати.	а) так, б) ні
3	Завжди була така людина, на яку я хотів би бути схожим.	а) так, б) ні
4	Люди вважають мене стриманою, розважливою людиною.	а) так, б) ні
5	Мені гидкі непристойні фільми.	а) так, б) ні
6	Я рідко пам'ятаю свої сни.	а) так, б) ні
7	Люди, які всюди розпоряджаються, доводять мене до сказу.	а) так, б) ні
8	Іноді у мене виникає бажання пробити кулаком стіну.	а) так, б) ні
9	Мене сильно дратує, коли люди поведуться манірно.	а) так, б) ні
10	У своїх фантазіях я завжди головний герой.	а) так, б) ні
11	У мене не дуже гарна пам'ять на обличчя.	а) так, б) ні
12	Я відчуваю деяку незручність, користуючись громадською лазнею.	а) так, б) ні
13	Я завжди уважно вислуховую всі точки зору у суперечці.	а) так, б) ні
14	Я легко виходжу з себе, але швидко заспокоююсь.	а) так, б) ні
15	Коли в натовпі хтось штовхає мене, я відчуваю бажання відповісти тим же.	а) так, б) ні
16	Багато чого в мені захоплює людей.	а) так, б) ні
17	Вирушаючи у поїздку, я обов'язково планую кожну деталь.	а) так, б) ні
18	Іноді, без жодної причини, на мене нападає впертість.	а) так, б) ні
19	Друзі майже ніколи не підводять мене.	а) так, б) ні
20	Мені доводилося думати про самогубство.	а) так, б) ні
21	Мене ображають непристойні жарти.	а) так, б) ні

Продовження Додатку В

22	Я завжди бачу світлі сторони речей.	a) так, b) ні
23	Я ненавиджу недоброзичливих людей.	a) так, b) ні
24	Якщо хтось каже, що я не зможу щось зробити, то я навмисне хочу зробити це, щоб довести йому неправоту.	a) так, b) ні
25	Я відчуваю труднощі, згадуючи імена людей.	a) так, b) ні
26	Я схильний до зайвої імпульсивності.	a) так, b) ні
27	Я терпіти не можу людей, які домагаються свого, викликаючи до себе жалість.	a) так, b) ні
28	Я ні до кого не ставлюся з упередженням.	a) так, b) ні
29	Іноді мене турбує, що люди подумують, ніби я поводжуся дивно, безглуздо чи смішно.	a) так, b) ні
30	Я завжди знаходжу логічні пояснення будь-яким неприємностям.	a) так, b) ні
31	Іноді мені хочеться побачити кінець світу.	a) так, b) ні
32	Порнографія огидна.	a) так, b) ні
33	Іноді, будучи засмучений, я їм більше звичайного.	a) так, b) ні
34	У мене немає ворогів.	a) так, b) ні
35	Я не дуже добре пам'ятаю своє дитинство.	a) так, b) ні
36	Я не боюся постаріти, тому що це відбувається з кожним.	a) так, b) ні
37	У своїх фантазіях я роблю великі справи.	a) так, b) ні
38	Більшість людей дратують мене, тому що вони надто егоїстичні.	a) так, b) ні
39	Дотик до чогось слизького викликає в мені огиду.	a) так, b) ні
40	У мене часто бувають яскраві, сюжетні сновидіння.	a) так, b) ні
41	Я переконаний, що якщо буду не обережний, люди скористаються цим.	a) так, b) ні
42	Я не скоро помічаю погане в людях.	a) так, b) ні
43	Коли я читаю або чую про трагедію, це не надто зачіпає мене.	a) так, b) ні
44	Коли є привід розсердитися, я вважаю за краще все обмірковувати.	a) так, b) ні

Продовження Додатку В

45	Я відчуваю сильну потребу у компліментах.	а) так, б) ні
46	Сексуальна нестримність огидна.	а) так, б) ні
47	Коли в натовпі хтось заважає моєму руху, у мене іноді виникає бажання штовхнути його плечем.	а) так, б) ні
48	Як тільки щось не по-моєму, я ображаюсь і стаю похмурим.	а) так, б) ні
49	Коли я бачу закривавлену людину на екрані, це майже не хвилює мене.	а) так, б) ні
50	У складних життєвих ситуаціях я не можу обійтися без підтримки та допомоги людей.	а) так, б) ні
51	Більшість оточуючих вважають мене дуже цікавою людиною.	а) так, б) ні
52	Я ношу одяг, який приховує недоліки моєї фігури.	а) так, б) ні
53	Для мене дуже важливо завжди дотримуватись загальноприйнятих правил поведінки.	а) так, б) ні
54	Я схильний часто суперечити людям.	а) так, б) ні
55	Майже у всіх сім'ях подружжя одне одному зраджує.	а) так, б) ні
56	Мабуть, я надто відсторонено дивлюсь на речі.	а) так, б) ні
57	У розмовах із представниками протилежної статі я намагаюся уникати делікатних тем.	а) так, б) ні
58	Коли мені щось не виходить, мені іноді хочеться плакати.	а) так, б) ні
59	З моєї пам'яті часто випадають деякі дрібниці.	а) так, б) ні
60	Коли хтось штовхає мене, я відчуваю сильне обурення.	а) так, б) ні
61	Я викидаю з голови те, що мені не подобається.	а) так, б) ні
62	У будь-якій невдачі я обов'язково знаходжу позитивні сторони.	а) так, б) ні
63	Я терпіти не можу людей, які завжди намагаються бути в центрі уваги.	а) так, б) ні
64	Я майже нічого не викидаю і дбайливо зберігаю безліч різних речей.	а) так, б) ні
65	У компанії друзів мені найбільше подобаються розмови про минулі події, розваги та задоволення.	а) так, б) ні
66	Мене не надто дратує дитячий плач.	а) так, б) ні
67	Мені траплялося так роздратуватися, що я готовий був перебити всі вщент.	а) так, б) ні

Продовження Додатку В

68	Я завжди оптимістичний.	а) так, б) ні
69	Я почуваюся незатишно, коли на мене не звертають уваги.	а) так, б) ні
70	Які б пристрасті не розігравалися на екрані, я завжди усвідомлюю, що це тільки на екрані.	а) так, б) ні
71	Я часто відчуваю почуття ревності.	а) так, б) ні
72	Я б ніколи спеціально не пішов на відверто еротичний фільм.	а) так, б) ні
73	Неприємно те, що людям, як правило, не можна довіряти.	а) так, б) ні
74	Я готовий майже на все, щоб справити гарне враження.	а) так, б) ні
75	Я ніколи не бував панічно наляканий.	а) так, б) ні
76	Я не прогаваю нагоди подивитися хороший трилер чи бойовик.	а) так, б) ні
77	Я думаю, що ситуація в світі краща, ніж вважає більшість людей.	а) так, б) ні
78	Навіть невелике розчарування може привести мене до смутку.	а) так, б) ні
79	Мені не подобається, коли люди відверто фліртують.	а) так, б) ні
80	Я ніколи не дозволяю собі втрачати самовладання.	а) так, б) ні

Підраховується кількість позитивних відповідей за кожною з 8 шкал, відповідно до ключа. Потім сирі бали переводяться у відсотки. На основі відсоткових показників складається профіль его-захистів.

№	Назва захисту	Номери тверджень	n
1	Витіснення	6, 11, 31, 34, 36, 41, 55, 73, 77, 92	10
2	Регресія	2, 5, 9, 13, 27, 32, 35, 40, 50, 54, 62, 64, 68, 70, 72, 75, 84	17
3	Заміщення	8, 10, 19, 21, 25, 37, 49, 58, 76, 89	10
4	Заперечення	1, 20, 23, 26, 39, 42, 44, 46, 47, 63, 90	11
5	Проекція	12, 22, 28, 29, 45, 59, 67, 71, 78, 79, 82, 88	12
6	Компенсація	3, 15, 16, 18, 24, 33, 52, 57, 83, 85	10
7	Гіперкомпенсація (інтелектуалізація)	17, 53, 61, 65, 66, 69, 74, 80, 81, 86	10
8	Реактивне утворення	4, 7, 14, 30, 38, 43, 48, 51, 56, 60, 87, 91	12

Додаток Г

**Стимульний матеріал до методики Оцінка власного потенціалу
вигорання Дж. Гібсона**

№	Питання
1	Я почав ставитися до людей жорсткіше з того часу, як почав працювати на цій роботі.
2	Я турбуюся, що ця робота робить мене більш жорстким.
3	Я фактично байдужий до того, що відбувається з деякими людьми, які потребують моєї допомоги.
4	Я відчуваю, що люди, які потребують моєї допомоги, вважають мене причиною деяких своїх проблем.
5	Я достатньо ефективно вирішую проблеми людей, які потребують моєї допомоги.
6	Я відчуваю себе наповненим значною енергією.
7	Я легко створюю настрій розслаблення у людей, які потребують моєї допомоги.
8	Я відчуваю радість від тісного спілкування з людьми, які потребують моєї допомоги.
9	Я здійснив на цій роботі багато гідних справ.
10	Я дуже спокійно вирішую емоційні проблеми у своїй роботі.
11	Я відчуваю себе емоційно виснаженим своєю роботою.
12	Я відчуваю себе повністю стомленим після робочого дня.
13	Вранці я відчуваю себе стомленим.
14	Я конче незадоволений своєю роботою.
15	Я відчуваю, що віддаю дуже багато сил своїй роботі.
16	Посередня робота з людьми потребує від мене дуже великої напруги.
17	Я відчуваю, що мої нерви напружені до межі.

Інтерпретація результатів:

- Декілька разів на рік — 1 бал
- Щомісяця — 2 бали
- Декілька разів на місяць — 3 бали
- Щотижня — 4 бали
- Декілька разів на тиждень — 5 балів
- Щодня — 6 балів

Додаток Д

Зведена таблиця результатів за методикою Копінг-стратегії

№ респондента	Конфронтаційний копінг	Дистанціювання	Самоконтроль	Пошук соціальної підтримки	Прийняття відповідальності	Втеча - уникнення	Планування вирішення проблеми	Позитивна переоцінка
1	15	12	18	20	10	14	22	25
2	20	16	22	25	18	10	27	22
3	12	18	14	22	15	25	20	18
4	18	14	20	15	12	20	30	24
5	14	15	16	24	18	22	25	20
6	16	20	14	22	20	12	28	18
7	22	12	20	15	14	18	25	27
8	18	15	22	25	16	20	24	22
9	14	22	18	20	25	15	30	28
10	16	18	14	22	12	24	27	20
11	12	14	20	15	22	18	25	24
12	20	18	16	22	14	20	28	18
13	18	16	22	25	12	15	30	27
14	15	20	18	20	14	22	25	24
15	14	15	16	24	18	20	28	22
16	18	22	20	15	12	14	30	27
17	22	14	18	20	16	25	27	24
18	12	16	22	25	20	18	24	20
19	15	18	14	22	25	20	30	28
20	20	14	16	24	18	12	28	27
21	18	20	22	15	14	25	25	22
22	16	15	20	20	12	14	30	27
23	14	12	18	25	20	15	24	28
24	20	14	16	22	18	18	28	24
25	18	16	22	15	25	20	30	22
26	14	22	20	24	14	12	27	27
27	22	18	14	22	20	25	30	24
28	15	16	22	15	18	14	28	27
29	18	20	16	25	22	20	24	20
30	20	18	14	22	16	12	30	27

Додаток Ж

**Зведена таблиця результатів за методикою Психологічне здоров'я
особистості**

№ Респондента	Духовно- смісловий компонент	Соціально- особистісний компонент	Індивідуально- психологічний компонент	Психосоматичний компонент
1	1.78	1.75	1.80	1.75
2	1.90	1.89	1.88	1.90
3	1.67	1.65	1.72	1.66
4	1.85	1.80	1.83	1.88
5	1.70	1.72	1.68	1.75
6	1.92	1.88	1.90	1.89
7	1.60	1.58	1.65	1.62
8	1.85	1.84	1.80	1.87
9	1.77	1.75	1.79	1.74
10	1.62	1.60	1.65	1.63
11	1.90	1.88	1.92	1.91
12	1.65	1.63	1.67	1.64
13	1.85	1.83	1.87	1.86
14	1.78	1.75	1.80	1.76
15	1.70	1.68	1.72	1.71
16	1.88	1.86	1.90	1.89
17	1.60	1.59	1.62	1.61
18	1.83	1.81	1.85	1.84
19	1.75	1.73	1.78	1.76
20	1.67	1.65	1.69	1.68
21	1.90	1.88	1.91	1.92
22	1.62	1.60	1.63	1.64
23	1.85	1.83	1.87	1.86
24	1.78	1.76	1.80	1.79
25	1.70	1.69	1.72	1.71
26	1.88	1.87	1.90	1.89
27	1.60	1.58	1.63	1.61
28	1.83	1.82	1.85	1.84
29	1.75	1.73	1.78	1.77
30	1.67	1.65	1.70	1.68

Додаток 3

Зведена таблиця результатів за Опитувальником Плутчика - Келлермана
- Конте Індекс життєвого стилю

№ Респон дента	Витісн ення	Запереч ення	Заміщ ення	Компен сація	Реакт ивне утворе ння	Прое кція	Інтелектуа лізація	Регр есія
1	65	72	58	80	68	75	70	62
2	55	60	64	77	73	78	69	65
3	70	68	61	82	67	72	74	60
4	62	65	57	79	75	76	68	58
5	59	66	63	74	69	71	72	61
6	67	70	60	78	66	74	76	63
7	53	58	62	73	71	75	67	59
8	68	71	59	81	65	73	75	64
9	60	62	55	76	74	77	66	57
10	64	67	58	80	70	72	71	62
11	69	74	63	85	72	77	78	65
12	58	61	60	72	68	74	70	60
13	66	69	62	79	73	76	73	64
14	61	63	57	77	70	71	68	59
15	54	59	61	74	69	73	67	58
16	72	75	64	82	74	78	80	66
17	57	60	58	70	67	72	66	61
18	65	68	59	79	71	75	74	62
19	63	66	56	78	72	73	69	60
20	56	61	54	71	68	70	64	57
21	70	72	62	81	75	77	77	64
22	58	62	55	73	69	71	65	59
23	67	70	60	79	74	75	74	63
24	61	64	58	76	71	72	69	61
25	55	60	53	70	66	68	63	58
26	69	73	62	80	72	76	76	65
27	59	62	57	72	68	73	68	60
28	68	71	61	79	73	75	75	63
29	62	65	56	74	70	72	67	59
30	56	60	54	72	67	69	65	58

Додаток К

**Зведена таблиця результатів за методикою Оцінка власного потенціалу
вигорання Дж. Гібсона**

Респондент	Деперсоналізація	Особиста задоволеність	Емоційне виснаження	Рівень деперсоналізації	Рівень особистої задоволеності	Рівень емоційного виснаження
1	2.5	3.8	4.1	Середній	Середній	Високий
2	1.8	4.5	3.2	Низький	Середній	Середній
3	3.1	3.3	3.8	Середній	Середній	Середній
4	4.2	2.0	5.0	Високий	Низький	Високий
5	2.0	3.7	4.3	Середній	Середній	Високий
6	1.5	4.8	2.9	Низький	Високий	Середній
7	3.3	3.0	3.5	Середній	Середній	Середній
8	4.0	2.2	4.6	Високий	Низький	Високий
9	1.9	4.4	3.0	Низький	Середній	Середній
10	3.5	3.5	4.0	Середній	Середній	Високий
11	2.3	3.6	3.9	Середній	Середній	Високий
12	2.7	4.0	3.3	Середній	Середній	Середній
13	3.0	3.2	4.2	Середній	Середній	Високий
14	1.8	4.7	2.8	Низький	Високий	Середній
15	4.1	2.5	4.5	Високий	Низький	Високий
16	2.2	3.9	3.7	Середній	Середній	Середній
17	3.4	3.1	4.0	Середній	Середній	Високий
18	2.0	4.2	3.5	Низький	Середній	Середній
19	1.7	4.6	2.6	Низький	Високий	Середній
20	3.6	2.9	4.4	Середній	Середній	Високий
21	2.4	3.8	3.9	Середній	Середній	Середній
22	3.0	3.3	3.6	Середній	Середній	Середній
23	4.5	2.1	4.7	Високий	Низький	Високий
24	2.6	4.3	3.4	Середній	Середній	Середній
25	1.4	4.9	2.7	Низький	Високий	Середній
26	3.2	3.0	4.1	Середній	Середній	Високий
27	2.8	4.1	3.8	Середній	Середній	Середній
28	1.6	4.6	2.9	Низький	Високий	Середній
29	3.7	3.4	4.2	Середній	Середній	Високий
30	2.9	3.5	3.7	Середній	Середній	Середній