

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

факультет здоров'я людини
кафедра психології та соціології

К. М. Неділько

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**ФОРМУВАННЯ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ ДЛЯ ПОДОЛАННЯ
ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ФАХІВЦІВ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ**

2025

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

Факультет _____ здоров'я людини _____
 (повне найменування інституту, факультету)
 Кафедра _____ психології та соціології _____
 (повна назва кафедри)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

магістра

на тему: «Формування копінг-стратегій для подолання емоційного
 вигоряння фахівців Пенсійного фонду»

Здобувачка вищої освіти спеціальності 053 Психологія,
 ОПП «Психологія», групи ПС-241зм

К. М. Неділько

Керівник роботи: к. психол. н., доц.

Н. М. Бугайова

Рецензент: завідувачка кафедри загальної
 та соціальної психології Навчально-
 наукового інституту управління, психології
 та безпеки Львівського державного
 університету внутрішніх справ МВС України,
 д. психол. н., проф.

З. Я. Ковальчук

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет _____ здоров'я людини _____
Кафедра _____ психології та соціології _____
Освітній ступінь _____ магістр _____
Спеціальність _____ 053 Психологія _____
Освітньо-професійна програма _____ «Психологія» _____

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувачка кафедри
психології та соціології
Бохонкова Ю.О.

“03” вересня 2025 року

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**
Неділько Ксенії Миколаївни

1. Тема роботи: «Формування копінг-стратегій для подолання емоційного вигоряння фахівців Пенсійного фонду».

Керівник роботи: Н. М. Бугайова – к. психол.н., доц., доцент кафедри психології та соціології, затверджений наказом по університету від «02» вересня 2025 року, № 141/15.04 _____

2. Строк подання студентом роботи до захисту «10» грудня 2025 року.

3. Вихідні дані до роботи: обсяг роботи – 80 сторінок (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаної літератури оформлюється згідно з бібліографічними нормами з урахуванням Національного стандарту України ДСТУ 8302:2015.

4. Зміст основної частини (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 креслень): таблиці, рисунки (гістограми, діаграми, сегментограми, графіки)

6. Консультанти розділів:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Бугайова Н. М. – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології	04.09.2025 р.	16.10.2025 р.
2.	Бугайова Н. М. – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології	17.10.2025 р.	24.10.2025 р.
3.	Бугайова Н. М. – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології	25.10.2025 р.	03.11.2025 р.

7. Дата видачі завдання: «03» вересня 2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Визначення проблеми, завдань дослідження та розроблення плану кваліфікаційної роботи.	04.09.2025 р. – 07.09.2025 р.	
2	Аналіз літератури за проблемою. Систематичний аналіз наукових джерел. Структурування огляду літератури. Робота над теоретичною частиною дослідження.	08.09.2025 р. – 16.10.2025 р.	
3	Узагальнення результатів констатувального експерименту.	17.10.2025 р. – 24.10.2025 р.	
4	Розробка та апробація програми соціально-психологічного тренінгу.	25.10.2025 р. – 31.10.2025 р.	
5	Обробка, графічне оформлення та психологічний аналіз результатів формуального експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів за допомогою методів математичної статистики	01.11.2025 р. – 03.11.2025 р.	
6	Узагальнення наукових фактів, написання висновків за результатами проведення дослідження. Технічне оформлення роботи.	04.11.2025 р. – 08.12.2025 р.	
7	Попередній захист роботи	09.12.2025 р. – 10.12.2025 р.	
8	Представлення роботи на зовнішню рецензію.	11.12.2025 р. – 14.12.2025 р.	
9	Перевірка роботи на академічний плагіат.	15.12.2025 р. – 17.12.2025 р.	
10	Підготовка кваліфікаційної роботи до захисту.	18.12.2025 р. – 21.12.2025 р.	
11	Захист кваліфікаційної роботи.	22.12.2025 р. – 27.12.2025 р.	

Здобувачка вищої освіти

Керівник роботи:

к. психол. н., доц.

Неділько К. М.

Бугайова Н. М.

РЕФЕРАТ

Текст – 105 с., рис. – 6, табл. – 15, літератури – 86 дж., додатків – 4

У кваліфікаційній роботі проаналізовано науково-методологічні джерела з проблеми вивчення особливостей емоційного та професійного вигоряння працівників соціальної сфери державної служби. Досліджено особливості застосування копінг-стратегій та механізмів психологічного захисту співробітниками зі стажом роботи до 5 років та понад 5 років.

Представлено огляд класифікацій поведінки подолання та опис психодіагностичних методик, спрямованих на визначення наявності та стану розвитку емоційного вигоряння, за допомогою яких був виконаний констатувальний етап експерименту. На підставі аналізу результатів проведеного експерименту було надано їх інтерпретацію.

Частиною дослідницького експерименту було розроблення програми соціально-психологічного тренінгу, яка була спрямована на формування ефективних копінг-стратегій для профілактики та полегшення синдрому емоційного вигоряння фахівців вказаного напрямку діяльності.

Також було проведено формувальний експеримент та перевірено ефективність корекційних заходів засобами математичної статистики.

Ключові слова: ДОЛАЮЧА ПОВЕДІНКА, ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРЯННЯ, КОПІНГ-СТРАТЕГІЯ, МЕХАНІЗМИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ, ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ, ПРАЦІВНИКИ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ, ПСИХОКОРЕКЦІЙНА ПРОЦЕДУРА, ПСИХОЛОГІЧНИЙ ВПЛИВ, ФОРМУВАННЯ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ.

ABSTRACT

Nedilko K. M. Formation of coping strategies to overcome emotional burnout of Pension Fund specialists. – Qualification work. Kyiv, 2025.

The qualification work analyzed scientific and methodological sources on the problem of studying the features of emotional and professional burnout of employees of the social sphere of the civil service. The features of the application of coping strategies and mechanisms of psychological protection by employees with work experience of up to 5 years and over 5 years were studied.

An overview of the classifications of coping behavior and a description of psychodiagnostic methods aimed at determining the presence and state of development of emotional burnout, with the help of which the ascertaining stage of the experiment was performed, is presented. Based on the analysis of the results of the experiment, their interpretation was provided.

Part of the research experiment was the development of a social and psychological training program, which was aimed at the formation of effective coping strategies for the prevention and alleviation of the emotional burnout syndrome of specialists in the specified field of activity.

A formative experiment was also conducted and the effectiveness of corrective measures was tested using mathematical statistics.

Key words: EMOTIONAL BURNOUT, COPING STRATEGY, OVERCOMING BEHAVIOR, OVERCOMING OCCUPATIONAL BURNOUT, PSYCHOLOGICAL IMPACT, SOCIAL WORKERS, PSYCHOCORRECTION PROCEDURE, MECHANISMS OF PSYCHOLOGICAL PROTECTION, FORMATION OF COPING STRATEGIES.

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ДОЛАЮЧОЇ ПОВЕДІНКИ ТА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ	13
1.1. Підходи до вивчення копінг-стратегій у вітчизняній та зарубіжній психології	13
1.2. Поняття емоційного вигоряння та особливості його прояву	20
1.3. Специфіка та копінг-стратегії у професійній діяльності державних службовців соціальної сфери	30
Висновки до розділу 1	36
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ТА МЕХАНІЗМІВ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ	38
2.1. Особливості копінг-стратегій фахівців соціальної сфери	38
2.2. Дослідження поведінки подолання емоційного вигоряння працівниками Пенсійного фонду України	45
2.3. Психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту	47
Висновки до розділу 2	65
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ ДЛЯ ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ФАХІВЦІВ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ	68
3.1. Методологічні принципи психологічного тренінгу	68
3.2. Соціально-психологічна тренінгова програма формування копінг-стратегій для профілактики емоційного вигоряння	70
3.3. Результати формувального експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів	97
Висновки до розділу 3	109
ВИСНОВКИ	112
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	118
ДОДАТКИ	127

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Протягом життя люди стикаються із ситуаціями, які суб'єктивно сприймаються як важкі та порушують нормальний перебіг існування. У стресових ситуаціях відбувається підвищення психічної напруженості, проходження особливої внутрішньої роботи з подолання життєвих травм чи подій, зміна мотивації та самооцінки, нагальна потреба в їх корекції та у зовнішній психологічній підтримці. Те, які копінг-стратегії використовують люди у своїй звичайній практиці, є вкрай важливим фактором, що позначається на подоланні стресу та усуненні негативних емоційних переживань. Дослідження, спрямовані на розвиток уявлень про природу та механізми регуляції стресу, затребувані та становлять великий інтерес для науки і практики.

У сучасній психології накопичений великий масив даних щодо емоціогенних факторів, які є негативними для особистісного розвитку. Проблема емоційного вигоряння відображена в низці досліджень вітчизняних психологів. Закордонна психологічна наука проблемі емоційного вигоряння приділяла багато уваги. Не можна не згадати відомі дослідження К. Маслач, М. Лейтера, В. Шауфелі.

У суспільстві актуальне дослідження психологічних особливостей роботи фахівців різних сфер. Державні службовці в силу специфіки діяльності часто відчують високий рівень стресу, вимог до роботи та емоційного напруження. Це може призвести до вигоряння, погіршення самопочуття, емоційного стану та зниження якості роботи. Вивчення стратегій подолання труднощів та вигоряння допомагає державним службовцям застосовувати на практиці стратегії саморегуляції, емоційної стійкості, здатності працювати з клієнтами та колегами, а також покращує загальне самопочуття.

Феномен поведінки подолання вивчали зарубіжні вчені (Дж. Амірхана, Р. Лазарус та С. Фолькман, А. Біллінгс та Р. Мосс та інші) та вітчизняні психологи (Л. Карамушка, Ю. Снігур, Т. Кушнірова, І. Галян, О. Галян, Р. Каламаж, А. Гільман та інші). Вивченням проблеми емоційного вигорання займалися такі вітчизняні та зарубіжні дослідники, як О. Дубчак, Л. Сіроха, Т. Гальчак, С. Джексон та інші.

Проблематика емпіричного дослідження, пов'язана з емоційним вигоранням на роботі та використанням неадекватних копінг-стратегій, є актуальною, оскільки на сьогоднішній день є недостатньо вивченою у вітчизняній психології, а досвід зарубіжних психологів не повною мірою застосовується до українських реалій у зв'язку з різницею мислення людей в Україні та за кордоном, іншій ментальності, принципово іншою ситуацією у системі управління та кадрового моніторингу. Тим не менш, проблема емоційного вигорання у професійному середовищі в нашій державі існує, її ігнорування є непродуктивним, оскільки наслідки вигорання накладають дуже відчутний негативний відбиток як на психологічне здоров'я самих працівників, так і на ефективність роботи соціальних робітників.

Недостатня розробленість і значущість теоретико-прикладних аспектів зазначеної проблеми стали причиною вибору теми дослідження: «Формування копінг-стратегій для подолання емоційного вигорання фахівців Пенсійного фонду».

Об'єктом дослідження є емоційне вигорання працівників Пенсійного фонду України.

Предметом дослідження є формування копінг-стратегій для подолання емоційного вигорання фахівців Пенсійного фонду.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити найоптимальніші копінг-стратегії для подолання емоційного вигорання фахівців Пенсійного фонду.

Завдання дослідження.

1. Провести теоретичний аналіз проблеми у фаховій літературі.
2. Розглянути сутність явища емоційного вигоряння та особливості його проявів у державних службовців під час виконання службових обов'язків.
3. Експериментально дослідити психологічні особливості емоційного вигоряння фахівців сфери державного управління та проаналізувати психологічні основи вибору копінг-стратегій для подолання його наслідків та мотивації до здійснення професійної діяльності.
4. Розробити тренінгову програму для психологічної підготовки до використання фахівцями Пенсійного фонду продуктивних копінг-стратегій.
5. За допомогою кількісного та якісного аналізу з'ясувати вплив тренінгової програми на показники емоційного вигоряння державних службовців.
6. Оцінити ефективність тренінгової програми методами математичної статистики.

Теоретико-методологічну основу дослідження становлять: роботи Л. Карамушки, О. Шульгай, Н. Федчишина, Н. Марути, Т. Панько, О. Семікіної, О. Старченкова в галузі дослідження синдрому вигоряння; Ю. Кашпур, Ю. Михальської, О. Зайцевої, В. Шевченко, А. Оганян, Р. Грановського, Є. Романової в галузі дослідження механізмів психологічних захистів; Є. Ісаєвої, Р. Лазаруса, В. Мясіщева, Е. Хайма, В. Ялтонського в області дослідження стратегій подолання. Методологічною основою дослідження є основні методологічні принципи, розроблені в гуманітарних та природних науках вченими: принцип системності та принцип цілісності, викладені у роботах І. Блауберга, А. Деркача та принцип потенційного та актуального, описуваний в роботах О. Анісімової, В. Асєєва та інших.

Огляд наукових джерел свідчить, що питання копінг-стратегій детально досліджувалися як зарубіжними (Р. Лазарус, С. Фолькман, А. Біллінгс, Р. Мосс, Р. Льюїс та ін.), так і українськими науковцями (В. Байдик, Д. Носенко, В. Грандт, Н. Родіна, Н. Ярош, Т. Титаренко, Ю. Снігур та ін.). У працях цих авторів розглянуто сутність копінг-стратегій, їх класифікаційні різновиди, значення у подоланні стресових ситуацій, забезпеченні ефективності життєдіяльності та професійного функціонування особистості, а також окреслено фактори, що зумовлюють вибір і застосування різних способів копінг-поведінки.

Методи (методики) дослідження:

- *теоретичні*: аналіз досліджуваної проблеми шляхом вивчення наукової психологічної літератури (аналіз, синтез, порівняння, систематизація та узагальнення теоретичних і емпіричних даних), що дозволили визначити основні методологічні підходи до розуміння природи емоційного вигоряння;

- *емпіричні*: опитування, спостереження, бесіда; психолого-педагогічний експеримент (констатувальний, формувальний); тестування (методика діагностики рівня емоційного вигоряння В. Бойко, методика діагностики захисно-долаючої поведінки Р. Плутчик, методика діагностики копінг-стратегій поведінки Р. Лазаруса, методика "Експрес-оцінка вигоряння" (В. Каппоні, Т. Новак);

- *методи математичної статистики*: t-критерій Стьюдента, критерій рангової кореляції Спірмена.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що:

- *досліджено* взаємозв'язок між рівнем прояву синдрому емоційного вигоряння та особливостями використання різних копінг-стратегій;

- *визначено* основні принципи розроблення програми, спрямованої на подолання емоційного вигоряння серед працівників Пенсійного фонду;

- *отримали подальший розвиток* підходи до засобів корекції емоційного стану та адаптації спеціалістів Пенсійного фонду;

- *поглиблено* розуміння значення копінг-стратегій у професійному житті державних службовців.

Теоретичне значення дослідження полягає в узагальненні знань про методи долаючої поведінки та засоби рефлексії на синдром емоційного вигоряння при здійсненні професійної діяльності.

Практичне значення дослідження полягає у використанні продуктивних копінг-стратегій при розробці профілактичних програм, які сприятимуть запобіганню емоційному вигорянню. Матеріали роботи можуть бути основою для побудови корекційних занять, спрямованих на формування конструктивних стратегій долаючої поведінки, що виступають ресурсом для подолання емоційного вигоряння та посилення мотиваційної підтримки професійної діяльності фахівців Пенсійного фонду України.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ДОЛАЮЧОЇ ПОВЕДІНКИ ТА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ

1.1. Підходи до вивчення копінг-стратегій у вітчизняній та зарубіжній психології

Поняття «копінг» («подолання») з'явилося у науковій психології завдяки дослідженням Л. Мерфі щодо криз дорослішання. Під копінгом авторка розуміла «спробу конструктивного перетворення ситуації, яка є для індивіда актуально загрозливою, що напружує його внутрішні ресурси» [31].

Термін «подолання» («coping») відноситься до впливу поведінкових, когнітивних та сенсорних функцій людини на подолання важких ситуацій та пристосування до обставин, що виникають. У закордонній психології уявлення про подолання розглядається в рамках взаємодії суб'єкта із зовнішніми чи внутрішніми проблемами – спроби навчитися чи пом'якшити, звикнути чи вийти з умов проблемної ситуації. Р. Лазарус та С. Фолкман формують «копінг» як активний зв'язок людини з навколишнім середовищем, а також пізнавальну, поведінкову та сенсорну діяльність, спрямовану на усунення зовнішніх чи внутрішніх протиріч [25].

У науковій психології поняття «копінг-стратегії» з'явилося наприкінці ХХ ст. Їм стали позначати різноманітні дії індивіда, які він робить для здолання стресової ситуації й адаптації до нових умов. У зарубіжній психології феномен копінгу почали вивчати Р. Лазарус та С. Фолкман. Під копінгом вони розуміли «динамічну взаємодію людини з ситуацією, як поведінкові, когнітивні та емоційні зусилля, спрямовані на усунення зовнішніх або внутрішніх протиріч» [23]. Р. Лазарус виділив «п'ять завдань копінгу, від яких залежить благополуччя подолання: мінімізація негативного

впливу факторів та підвищення здатності до відновлення (лікування); терпіння, адаптація чи примирення, зміна поточних ситуацій; підтримка позитивного «образу самого себе», рішучість у власних силах; підтримка психологічної рівноваги; підтримка досить тісних зв'язків з іншими» [33].

Головним завданням копінг-поведінки є пристосування людини до умов стану, що дозволяє їй набувати, зменшувати або послаблювати ці стани, нейтралізувати сенсорне напруження і таким же чином максимально використовувати його. Однак багато експертів вважають, що гнучкість, а також оцінка властивостей можуть допомогти у вирішенні актуальних питань. Високий ступінь гнучкості у структурі ознак, наявність більш повної переваги у виборі адаптивних копінгових стратегій виглядають однаково важливими елементами ресурсу особистості [5]. Поняття «поведінки подолання» аналізується з позицій диспозиційного, ситуаційного та інтегративного підходів. Диспозиційний підхід пояснює копінг у термінах особистісних характеристик. Поведінка індивіда у певній скрутній ситуації визначається набором особистісних особливостей. Особливості особистості багато в чому детермінують певну схильність людини реагувати схожим чином у подоланні різних труднощів» [19].

Дослідники диспозиційних тенденцій підкреслювали зв'язок між особистісно-типологічними особливостями людини та копінг-стратегіями, які використовуються індивідом при стресі. Показано взаємозв'язок методів подолання зі ступенем психічної сформованості людини, оптимізмом, негативною продуктивністю, ворожістю, нейротизмом, локусом контролю в нюансах подолання життєдіяльності людини [21].

Ситуаційний підхід інтерпретує копінг як динамічний процес, що залежить від індивідуального сприйняття ситуації та впливу численних зовнішніх і внутрішніх чинників. У межах цього підходу значного поширення набула когнітивна модель подолання стресу, запропонована Р. Лазарусом і С. Фолкман, відповідно до якої процес подолання життєвих

труднощів розглядається як сукупність когнітивних, змінних у часі та поведінкових зусиль особистості, спрямованих на регуляцію специфічних внутрішніх і зовнішніх вимог [34]. Так, авторами подолання інтерпретується як усвідомлений ситуаційний процес, який має динамічні характеристики.

Долаюча діяльність розглядається з погляду інтегративного підходу, причому з урахуванням індивідуальних обставин суб'єкта подолання, ситуативних, соціокультурних та регулятивних нюансів визначається як спрямована діяльність суб'єкта, запобігаюча або зменшуюча шкідливий вплив стресу методами, що відповідає індивідуальним особливостям та даним ситуації. Подолання вважається одним із аспектів здатності людини справлятися з небезпекою разом із ресурсами для усунення загрози. Індивідуальні особливості особистості можуть проявитися як у володінні ресурсами, так і в обставинах, що перешкоджають успішному копінгу [26].

На думку Л. Кобилянської, копінг виконує дві функції: зміна умов, що викликають стрес; регулювання емоцій та почуттів. Відповідно до цього виділяються два типи подолання: проблемно-орієнтований та емоційно-орієнтований копінг. Головним об'єктом вивчення в аналізованій теорії є процеси подолання стресу («копінг-процеси»), які починаються з переробки інформації і через подолання стресових емоцій завершуються адаптивними реакціями. Ресурси когнітивної сфери дозволяють оцінювати вплив на особистість соціального середовища, робити висновок про підконтрольність ситуації, після чого наслідують дії додання (копінг-поведінка).

Ефективний копінг передбачає адекватне (максимально об'єктивне) сприйняття особливостей ситуації, оскільки систематичні помилки в оцінці ситуації («оцінна патологія») призводять до неадекватних емоцій, які «розладжують» адаптивні реакції особистості. Наприклад, депресивні особи недооцінюють контрольованість ситуації, а гнівливі – переоцінюють, в обох випадках порушується регулювання емоційного стану.

Основними функціями копіngu є регулювання емоцій та управління проблемами, що призводять до дистресу. Ці дві функції реалізуються у більшості стресових ситуацій, проте їх співвідношення залежить від оцінки ситуації, що зумовлює інтенсивність емоцій. Тож якщо індивід оцінює власні ресурси як недостатні для подолання ситуації, він сприймає останню як загрозу, унаслідок чого відчуває сильні негативні емоції. І тут активність суб'єкта спрямована, переважно, на регуляцію емоцій. Встановлено, що люди з підвищеною тривожністю частіше використовують емоційні копінг-стратегії (до прикладу, уникнення, звинувачення), а суб'єкти з високим рівнем самооцінки та особистісної зрілості - когнітивні.

Крім того, на вибір стратегій поведінки у складних життєвих ситуаціях впливають когнітивні стилі. Наприклад, М. Міллер розглядає два когнітивні стилі - "monitor" і "blunter" [62]. Перший характеризує людей, які напередодні небезпечних ситуацій займаються пошуком нової інформації, другий – людей, які в тих же ситуаціях воліють розрядитися, уникаючи будь-якої неприємної інформації. Ці стилі мають різну адаптивність у різних ситуаціях. Якщо контрольованість ситуації суб'єктом висока, то перевага в стилі "monitor", і якщо низька, то "blunter".

Успішність адаптації визначається як рівень розвитку копінг-ресурсів особистості, до яких крім ресурсів когнітивної сфери відносяться і інтернальний локус контролю, Я-концепція, афіліація та емпатія, провідна мотивація, ціннісно-сміслові структури особистості, що відображають позицію людини до життя, смерті, любові, віри та інших.

З точки зору вітчизняних науковців, копінг-стратегії посідають важливе місце в забезпеченні життєдіяльності особистості, оскільки вони впливають на такі аспекти, як здатність людини адаптуватися до соціального середовища, ефективно долати стресові впливи, підтримувати результативність діяльності, психологічне здоров'я та загальне благополуччя. Теоретичні та емпіричні засади цих процесів відображено у працях багатьох

дослідників (Л. Карамушка, О. Креденцер, К. Терещенко, О. Бондарчук, О. Кокун, С. Максименко, Д. Папуча, Л. Сердюк та ін.), які акцентують увагу на ролі копінг-механізмів у формуванні адаптивної поведінки.

У межах ресурсного підходу копінг-стратегії розглядаються як внутрішні ресурси особистості, що забезпечують ефективне пристосування людини до змінних умов навколишнього середовища та сприяють опануванню життєвих труднощів. На думку С. Карвер та Н. Шейер, копінг-поведінка виконує низку адаптаційних функцій, серед яких: зменшення негативного впливу стресових факторів і сприяння відновленню активності; пристосування до нових умов або трансформація ситуації; підтримання позитивного самосприйняття та впевненості у власних можливостях; збереження емоційної стабільності; а також формування й утримання гармонійних соціальних взаємин.

Як підкреслює Н. Родіна, основна мета копінгу полягає у забезпеченні оптимальної адаптації особистості до вимог ситуації, що дозволяє людині опановувати стресові обставини, послаблювати їхній вплив або поступово звикати до них, знижуючи рівень напруження.

У свою чергу, Н. Ярош зазначає, що поведінкові стратегії подолання стресу спрямовані на встановлення ефективної взаємодії особистості з проблемною ситуацією, шляхом її опанування, послаблення або уникнення, що у підсумку забезпечує зменшення психоемоційного дискомфорту та стабілізацію психічного стану.

Копінг-стратегії з'являються за таких обставин: конфлікт людини з новітніми умовами життя, раніше вивчені звичні форми ніяк не працюють, конфлікт з неможливістю реалізувати свої цілі, прагнення та цінності. Копінг-стратегії виконують безліч функцій. До основних копінг-функцій Т. Крюкова відносить не тільки захист суб'єкта від прямого впливу стресових станів, а й збереження його справжніх емоцій, підтримка минулих та майбутніх відносин, що відновлює рівень попередньої напруги суб'єкта.

Долаюча поведінка має відповідні функції: зменшення (мінімізація) негативного впливу ситуації, відновлення та підтримка активно-адаптаційного потенціалу, зміна ситуації та адаптація до неї, поява перенесення ситуації (ситуаційного управління) [28].

Вибір копінг-стратегій пов'язаний із ресурсами особистості – індивідуальними особливостями, особистісним потенціалом, які допомагають успішно подолати стрес. Як зазначає Г. Коритова, ефективність адаптації індивіда до стресових обставин зумовлюється ступенем сформованості в нього копінг-поведінки, яка реалізується через використання зовнішніх ресурсів середовища (копінг-ресурсів) і відповідних поведінкових моделей (копінг-стратегій), що ґрунтуються на попередньому особистісному досвіді [29].

Ресурси долаючої поведінки трактуються як сукупність усіх можливостей, що дозволяють особистості ефективно реагувати на умови зовнішнього середовища. Вони охоплюють комплекс внутрішніх і зовнішніх засобів, обставин та здібностей, які людина може задіяти для подолання складних або стресових ситуацій. До таких ресурсів належать індивідуальні якості, що сприяють успішному подоланню напружених обставин та підтриманню психологічної рівноваги. С. Нартова-Бочавер у своїх дослідженнях описала такі індивідуальні якості, які можуть допомогти людині зменшити наслідки різних емоційних стресів: психологічний стан здоров'я, оптимізм, впевненість у собі, почуття власної важливості, здатність спростити поточні проблеми [45].

На думку С. Станібула, індивідуальні ресурси найчастіше включають спрямованість на себе, яка проявляється в прагненні звертатися у своїй смисловій сфері, керуватися своїми ідеалами, цілями та цінностями у виборі поведінки, вмінні відстоювати свою думку, самостійності, самодостатності, принциповості та відкритості новому досвіду. «Засоби долаючої поведінки представлені в духовному досвіді людини, а також реалізуються у різних

сферах життя для подолання тих чи інших стресових ситуацій. Основними функціями ресурсів долаючої поведінки вважаються: результат покращення адаптації, підвищення продуктивності праці, розвиток та підтримка працездатності, тісні контакти з оточуючими» [56].

З погляду спрямованості дій щодо вирішення виниклих труднощів відома класифікація Дж. Амірхана, який виділяв такі групи копінг-стратегій:

- проблемно-орієнтовану стратегію, що ґрунтується на раціональному аналізі ситуації та активному пошуку шляхів її вирішення;
- стратегію соціальної підтримки, яка полягає у зверненні до оточення за допомогою, порадами чи емоційною підтримкою;
- стратегію уникнення, спрямовану на зменшення емоційного напруження та збереження внутрішньої стабільності у стресових обставинах. [3].

Р. Лазарус та С. Фолькман звертали увагу на такий критерій, як активність. Так, виділяються два класи копінг-стратегій: активні (суб'єкт свідомо намагається вплинути на ситуацію) та пасивні (починає діяти психологічний захист, індивід не намагається змінити ситуацію) [34].

А. Біллінгс та Р. Моос запропонували наступну класифікацію копінг-стратегій:

- копінг, спрямований на оцінку. Щоб подолати стрес, індивід намагається оцінити ситуацію, її можливі наслідки, переоцінити зовнішні обставини, проаналізувати свою поведінку;
- копінг, спрямований на проблему. Для подолання ситуації індивід намагається перетворити саму проблему, усунути причини та фактори її появи;
- копінг, спрямований на емоції. Щоб подолати стрес, індивід чинить такі дії, які дозволять йому знизити напругу та підтримати емоційний баланс [8].

На основі якісної конструктивності було виділено перетворюючі стратегії долаття. Якщо індивід вдається до цієї стратегії, він прагне змінити складну ситуацію в позитивному ключі, переосмислити її сутність, сформувати нові цілі та поступово рухатись до них. Згідно з автором, стратегії пристосування характеризуються зміною своїх характеристик та ставлення до ситуації – це може бути позитивне тлумачення чи надання нейтрального сенсу цій ситуації [2].

Вибір копінг-стратегій пов'язаний із ресурсами особистості – індивідуальними особливостями, особистісним потенціалом, які допомагають успішно подолати стрес. На думку Г. Коритової, успіх адаптації до стресу особистості визначається її рівнем розвитку долаючої поведінки, що регулюється за допомогою застосування умов середовища (копінг-ресурсів) та поведінкових стратегій на основі наявного власного досвіду [29].

1.2. Поняття емоційного вигорання та особливості його прояву

У сучасній психологічній науці поняття «емоційне вигорання» трактується по-різному, однак найпоширенішим є його розуміння як реакції особистості на тривалу дію професійних стресових чинників, що виникають у процесі інтенсивної міжособистісної взаємодії. Це явище проявляється у трьох взаємопов'язаних складових: емоційному виснаженні, деперсоналізації та зниженні відчуття власної професійної ефективності.

Вивченням цієї проблеми займалися такі вітчизняні та зарубіжні дослідники, як Ю. Снігур, О. Склень, В. Бойко, І. Сингаївська, А. Поденко, Дж. Адамс, Б. Белбін, Б. Холл, Б. Перлман, Є. Хартман та інші.

Термін «емоційного вигорання» представлено у концепції В. Бойко як систему емоційного захисту, що проявляється у варіанті абсолютного або неповного відключення почуттів у результаті психотравмуючих впливів [6].

К. Терещенко визначає емоційне вигорання як синдром, що розвивається під впливом тривалого стресу та призводить до виснаження енергетичних і особистісних ресурсів людини. На її думку, даний стан формується внаслідок накопичення негативних емоцій і переживань без можливості їх своєчасного вивільнення чи адекватної емоційної розрядки. У свою чергу, А. Поденко характеризує емоційне вигорання як реакцію організму на тривале психоемоційне навантаження, що поступово порушує адаптаційні механізми особистості [47]. Існує дві моделі емоційного вигорання, розроблені в рамках емпіричних досліджень: змістовна та процесуальна. Змістовна модель передбачає детальний опис та систематизацію ознак вигорання, що розглядаються як стани, що включають конкретні елементи. У рамках процесуальної моделі вигорання наводиться динамічна характеристика феномену, де його розвиток розглядається у вигляді процесу, що включає ряд наступних одна за одною фаз (стадій) [53].

Найбільш популярною моделлю емоційного вигорання вважається змістовна трифакторна модель, авторами якої є К. Маслач та С. Джексон. К. Маслач розглядає професійне вигорання як «стан емоційного, розумового виснаження, фізичної втоми, що виникає в результаті тривалого стресу на роботі» [39]. Компонентами вигорання є:

- емоційне виснаження – працівник відчуває, що він спустошений, не може працювати через постійну втому, не виявляє життєвий ентузіазм, відчуває пригніченість;
- деперсоналізації – у працівника змінюється ставлення до людей на негативне, виникає небажання їм допомагати;
- редукція персональних досягнень – працівник дає собі низьку оцінку як професіоналу, вважає себе нездатним на співчуття, знижує свої обов'язки та відповідальність.

На думку К. Маслач, вигорання виникає, якщо співробітник не може чинити опір виснаженню, він перебуває на межі емоцій, відчуває вантаж

накопиченого психологічного досвіду (почуттів, емоцій, установок, очікувань), наростання дискомфорту, дистресу [40].

М. Буріш синдром вигоряння аналізує як результат поєднання тривалого трудового стресу та професійної кризи. Це поетапний процес, що включає:

- на запобіжній стадії з'являються перші симптоми вигоряння: втома, зниження настрою;
- на фазі зниження участі фахівець виявляє менше активності та ініціативності;
- потім відзначається зростання емоційних реакцій: дратівливості, агресивності;
- на наступній фазі трудова поведінка працівника набуває руйнівний характер;
- далі йдуть психосоматичні порушення;
- на останній фазі виникає відчуття розчарування, зниження оцінки своєї компетентності [12].

У рамках організаційного підходу К. Чернісс визначає вигоряння як процес, при якому виявляються негативні риси у поведінці професіонала, як реакція у відповідь на стресовий характер робочого середовища. Автор виділяє три передумови вигоряння: невідповідність між можливостями та вимогами середовища; виникнення нетривалого емоційного напруження, втоми та безсилля; зміна у мотиваційній сфері фахівця та її поведінці» [66].

Б. Перлман та Е. Хартман описали три групи факторів емоційного вигоряння:

- особистісні - схильність до інтроверсії, низька самооцінка, нерозвинена чи надмірно розвинена емпатія, негативне відношення до роботи, стаж роботи, незадоволеність нею;
- рольові: внутрішні конфлікти, рольова невизначеність;
- організаційні: умови праці, зміст роботи, стиль управління, відносини з колегами, ступінь участі в організаційних процесах [59].

Деякі дослідники трактують емоційне вигорання як прояв професійної деформації особистості, що виникає у процесі трудової діяльності. Зокрема, О. Нужна описує його як складний психологічний феномен, який відображає негативні емоційні переживання, пов'язані з інтенсивною міжособистісною взаємодією, що потребує значних емоційних і когнітивних зусиль. У свою чергу, Л. Онуфрієва розглядає емоційне вигорання як особистісно сформований механізм психологічного захисту, який проявляється у частковому або повному відключенні емоційної сфери у відповідь на тривалі психотравмувальні впливи. Дослідник також виокремлює три послідовні стадії розвитку цього синдрому: напруга, коли синдром запускається, механізм починає свою дію, з'являються симптоми, пов'язані з переживанням психотравмуючих ситуацій, зниженням самооцінки, відчуттям зовнішнього тиску, поява тривоги та депресивних тенденцій; резистенція, що відбиває початок формування захисних реакцій - з'являються бажання заощаджувати на емоціях, знижувати інтенсивність контактів, обсяг своїх основних обов'язків; виснаження, коли знижується загальний тонус - з'являються негативні установки по відношенню до клієнтів, вороже ставлення до людей, психосоматичні порушення [8].

Емоційне вигорання особистості деформує особистість спеціаліста, що знаходить свій прояв у пасивності, депресивних станах, тривозі, почутті провини чи образи, підвищеної конфліктності на робочому місці. У працівника знижується ініціативність, активність, бажання спілкуватися з колегами та клієнтами, з'являється незадоволеність роботою та відчуття недостатньої соціальної підтримки тощо. В іншому випадку, працівник може актуалізувати механізм компенсації. Тоді він проводитиме на роботі більше часу, але напружена робота без відпочинку лише погіршить його показники продуктивності [25]. Синдром вигорання має широке коло проявів: незадоволеність собою та своїм становищем, підвищена дратівливість, низька самооцінка, висока мотивація успіху, депресивний стан, агресія,

емоційна ригідність, відчуття постійної втоми, розчарування у професії та в собі, втрата інтересу до своєї роботи [18]. Виразність цих симптомів може бути різна у різних категорій спеціалістів.

З іншої точки зору, емоційне вигорання розглядають як професійну деформацію, що проявляється у формі хронічного синдрому втоми. Працівник відчуває тривале виснаження, у тому числі на фізіологічному рівні, зумовлене постійною емоційною взаємодією з великою кількістю людей. У результаті цього поступово відбувається зміна особистісних рис спеціаліста, зокрема поява негативних установок та реакцій у процесі комунікації з іншими [47].

Більшість науковців зазначають, що основним чинником розвитку емоційного вигорання є професійний стрес, який виникає під впливом комплексу зовнішніх та внутрішніх умов трудової діяльності. Серед них – висока складність завдань, підвищений рівень відповідальності за результати роботи, дефіцит часу, а також індивідуально-психологічні особливості працівника, що визначають його стійкість до стресових навантажень [7].

Синдром емоційного вигорання здатне викликати надмірне навантаження на психіку спеціаліста, напружене спілкування з клієнтами, високі вимоги. На думку вчених, підвищують ймовірність вигорання наступні характеристики:

- співробітник вкладає багато сил і енергії в роботу;
- він не отримує відповідної моральної чи матеріальної винагороди за його старання;
- спілкування з клієнтами не приносить задоволення, навпаки, породжує дратівливість та втому;
- відсутність соціальної підтримки, конфлікти на роботі;
- відсутність можливості професійної самореалізації [36].

А. Тарасова вважає, що вигорання у працівників розвивається поступово. Його фундаментом виступає тривалий стрес, пов'язаний із протиріччям між

вимогами до співробітника та його можливостями [54]. Так, вигоряння із захисної реакції трансформується в процес, в якому працівник демонструє байдуже ставлення до своєї роботи, байдужість до клієнтів. Це позначається на виконанні посадовими особами своїх функцій, що знижує якість роботи. Співробітник, що вигорає, відчуває тільки негативні емоції, не бачить результативності від своїх дій, агресивно налаштований до людей. Але переважаючі симптоми вигоряння залежать від індивідуальних особливостей співробітника – віку, характеру, типу особистості, стилю поведінки тощо [14]. Визначити вигоряння співробітників можна за наступними ознаками: визнає свою неспроможність як співробітника, приховує незадоволеність роботою, не вірить в успіх, відчуває негативні переживання, виявляє цинічне ставлення до колег і клієнтів, виявляє фізичне та емоційне виснаження [26].

В основі вигоряння лежить невідповідність між психологічними ресурсами та вимогами робочого середовища. На думку В. Князева, синдром вигоряння зачіпає не лише особу окремого працівника, а й відбивається на всьому трудовому колективі. Через зниження професійної мотивації фахівець знижує ступінь виконання своїх обов'язків, прагне її завершити, що зауважують колеги та керівництво. Також він виявляє негативізм та ворожість до клієнтів, які повідомляють про це керівництву [18].

На думку Ю. Снігур, попередити вигоряння у працівників можливо, якщо сформувані певні особисті якості:

- особистісна витривалість, коли співробітник може виявляти кожен день високу активність, гнучко справлятися з труднощами, контролювати зовнішні події, робити вибір та приймати рішення;
- вміння використовувати активні способи опору стресу, схильність проблеми вирішувати, а не уникати;
- внутрішній локус контролю, прийняття відповідальності на себе за вирішення стресової ситуації;

- висока адекватна самооцінка, самоповага і повага до інших, до індивідуальності іншої людини;
- прагнення до особистісного зростання та самоактуалізації;
- оптимізм, вміння бачити аспекти позитиву у важких ситуаціях;
- бажання змінити обставини на краще;
- здатність бачити свої досягнення, успіхи, прагнути до їх накопичування [58].

Ефективним засобом зниження емоційного вигоряння виступає метод десенсибілізації, зокрема, техніка десенсибілізації та переробка психологічних травм рухами очей Ф. Шاپіро. Дану техніку зазвичай використовують при корекції емоційних травм. Її принцип полягає в тому, що рух очей допомагає синхронізувати ритми півкуль мозку, що дозволяє більш ефективно переробляти інформацію та відновлювати процеси саморегуляції. Саме саморегуляція служить механізмом, блокуючим процес емоційного вигоряння [38].

З позицій Б. Ярош, синдром вигоряння слід розглядати як бар'єр на шляху до вдосконалення свого професіоналізму, який ускладнює професійну діяльність. Автор зазначає, що цей синдром виникає поетапно. Йому передуює період старанної та кропіткої тривалої роботи без відпочинку, високих досягнень. Якщо на даному етапі не вживати заходів, то з'являтимуться перші симптоми емоційного вигоряння. Як первинна профілактика тут буде доречним усвідомлення та розкриття внутрішніх та зовнішніх ресурсів [48].

У разі появи перших симптомів вигоряння з'являється необхідність створення цілеспрямованих заходів. Основні шляхи профілактики синдрому вигоряння – це зміна або перетворення способу життя, досягнення життєвого балансу між різними сферами, що вступають у конфронтацію, адекватний розподіл задоволення своїх потреб, підвищення інтересу до свого життя та праці [44]. Важливо проявляти позитивне мислення, вселяти собі позитивні установки. Якщо фахівець буде переконаний, що він впорається з проблемою

і попереду чекає на нього позитивне майбутнє, то це додасть йому впевненості в сьогоденні та зніме підвищене напруження. Установки та переконання допомагають подолати стрес, негативні ситуації, здобути цінний досвід. Крім того, спеціалісту важливо опанувати методи саморегуляції, навчитися володіти собою, керувати своїми емоціями [48].

Емоційне виснаження пов'язане із втратою психологічних ресурсів, емоційною напругою, спустошеністю. Цей стан супроводжується порушенням сну, постійною сонливістю та психічною втомою, що знижує стресостійкість. Емоційне виснаження може передбачати розвиток цинізму, деперсоналізації, знижувати досягнення особистості та переважати над ними [4]. Деперсоналізація проявляється у цинічному відношенні до колег та клієнтів, негативізмі, жорстокості, небажанні якісно виконувати свою роботу, враховувати особливості особистості та почуття оточуючих, у ворожих реакціях, зниженні «включеності» спеціаліста у процес роботи, підвищенні недовірливості [10]. Редукція професійних досягнень передбачає відчуття професійної некомпетентності, власної неефективності, невдоволення собою та своїми успіхами, знецінення досягнутих успіхів у сфері професійного становлення, знань, умінь [4].

Багато психологів погоджуються з тим, що емоційне вигоряння – процес динамічний. Так, відповідно до теорії стресу Р. Сельє [20] описав три фази стресу (див. табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Фази емоційного вигоряння відповідно до теорії стресу Р. Сельє

№ з/п	Фаза	Характеристика	Симптоми, супровідні явища
1	2	3	4
1	"Напруження"	сигнал до початку	1) переживання травмуючих обставин, яке характеризується

Продовження таблиці 1.1

1	2	3	4
		формування симптомів вигорання	зростанням роздратування та розпачу, розвитком обурення щодо обставин, що виникають у професійній сфері;
			2) незадоволеність собою – фокус уваги фахівця зміщується у внутрішній світ, підвищується невдоволення собою, своєю професією, статусом, місцем роботи та інші; 3) виникнення відчуття безвиході («загнаність у клітку»), коли з'являється відчуття нездатності впоратися з психотравмуючими обставинами; 4) тривога та депресія, які є результатами постійної напруги у вигляді переживання тривоги та депресивних реакцій
2	«Резистенція» (опір)	фахівець робить спроби захистити себе від неприємних вражень	1) неадекватне виборче емоційне реагування, коли фахівець втрачає різницю між адекватним та неадекватним емоційним реагуванням; 2) емоційно – моральна дезорієнтація, коли відбувається

Продовження таблиці 1.1

1	2	3	4
			посилення неадекватних реакцій при взаємодії з оточуючими людьми; 3) розширення сфери економії емоцій, коли відбувається насичення спілкуванням на роботі та фахівець починає «заощаджувати емоції» поза своєю професійною діяльністю; 4) редукція професійних обов'язків, тобто бажання звести до мінімуму свої обов'язки
3	«Виснаження»	Передбачає зниження енергетичного тону і виникає внаслідок відсутності позитивного ефекту від виявленого опору	1) "емоційний дефіцит", коли у фахівця з'являється відчуття нездатності впоратися зі своїми професійними обов'язками, різкість, грубість, дратівливість по відношенню до інших, уразливість; 2) «емоційна відстороненість» – у фахівця збідніють або повністю зникають емоційні прояви, з'являється байдуже ставлення до інших, формальне виконання роботи; 3) «особистісна відстороненість» - фахівець втрачає інтерес до суб'єкта діяльності (клієнтів, учнів, пацієнтів);

Продовження таблиці 1.1

1	2	3	4
			4) «психосоматичні порушення», що проявляються у порушенні психічного та фізичного стану (нестача сну, виникнення страхів, погіршення настрою, вегето-судинні порушення)

Таким чином, під поняттям «емоційне вигоряння» ми будемо розглядати складову професійної деформації, негативне явище в особистісній сфері працівника, яке включає в себе психоемоційне виснаження, що супроводжується почуттям глибокої втоми та спустошеності, проявом негативного, цинічного чи байдужого ставлення до діяльності та її суб'єктів, втратою мотивації професійної діяльності, відчуття некомпетентності та неуспішності у роботі.

1.3. Специфіка та копінг-стратегії у професійній діяльності державних службовців соціальної сфери

З позицій Л. Карамушки, задіяння копінг-стратегій неможливе без особистісних ресурсів, що мобілізують особистість. По суті, це елементи саморегуляції та самоорганізації діяльності, які слугують подоланню стресу. Ресурси особистості – це духовні й фізичні можливості, мобілізація яких забезпечує людині виконання програм та способів (або стратегій) поведінки, спрямованих на запобігання чи усунення стресу [13]. У якості ресурсів фахівця Л. Карамушка виділяє ті «особистісні якості, які дозволяють йому вирішувати професійні завдання та відчувати при цьому суб'єктивне

благополуччя, задоволеність роботою, відчуття особистісного зростання та самореалізації. Актуалізовані ресурси можуть впливати на оцінку свого життя, у різних його аспектах. Їхня мета полягає в тому, щоб реалізувати потенційні можливості, вивести їх на поверхню, максимально використовувати досягнення мети. Ресурси фахівця мають динамічний характер, розвиваються в ході професіоналізації, з урахуванням вимог професії, очікувань та установок суб'єкта праці» [14].

Є. Соловйов, Г. Фішер, С. Ванберг та К. Крейгер вивчали копінг-стратегії людей зрілого віку, які нещодавно втратили роботу [50]. Дослідники встановили, що вибір копінг-стратегій залежить від індивідуальних ресурсів особистості, таких як самооцінка, рівень суб'єктивного благополуччя та наявність соціальної підтримки. Висока впевненість у власних можливостях сприяє використанню конструктивних копінг-стратегій, орієнтованих на активне розв'язання проблеми та подолання стресора, тоді як низька самооцінка часто зумовлює звернення до емоційно-захисних форм поведінки.

Особи, які задоволені життям і відчують підтримку близьких, у складних ситуаціях, наприклад при втраті роботи, демонструють здатність до адаптації, шукають нові можливості, намагаються знизити рівень негативних переживань.

Згідно з результатами досліджень, доросла людина обирає копінг-стратегію на основі власного сприйняття та оцінки ситуації, її значущості, складності, рівня стресогенності та можливості контролю подій. Важливу роль при цьому відіграє оцінка власних ресурсів – когнітивних, психологічних і фізичних, а також попередній досвід подолання стресів, як успішний, так і невдалий, що впливає на подальший вибір поведінкових стратегій [9].

Досліджуючи психологічні аспекти професійної діяльності, доцільно акцентувати увагу на здатності працівників ефективно реагувати на складні

та стресові ситуації, що виникають у процесі роботи. У цьому контексті важливим є аналіз механізмів подолання труднощів у професійній сфері.

М. Папуча і С. Максименко вважають, що поведінка в професійній і будь-якій іншій діяльності особистості є показником потенціалу, що дозволяє в потрібний момент задіяти всі ресурси для подолання складних ситуацій [44]. В даному випадку ресурси розглядаються як актуалізовані потенційні можливості особистості, до змісту яких входять практичні дії, вольові зусилля, когнітивні компоненти, спрямовані на подолання стресів у контексті професійної діяльності. Конструктивними копінг-стратегіями у трудовій діяльності є пошук зовнішніх та внутрішніх ресурсів, а також планування діяльності [20]. Такі стратегії дослідники називають «суб'єктивними» способами подолання труднощів. При цьому вони вважають, що стратегії, спрямовані на майбутнє, сприяють підвищенню рівня саморозвитку та, як наслідок, посиленню психологічного та фізичного благополуччя, а також стресостійкості. Іншими словами, проактивне зусилля виступає ефективним способом для подолання організаційних стресів. Розвиток здібностей використовувати проактивні копінг дозволяють знизити рівень виразності стресу, підвищити професійні компетенції. Крім цього, такі стратегії дозволяють протистояти різним професійним деформаціям [38].

Науковці встановили, що співробітники організацій віддають перевагу проактивним стратегіям подолання, а керівники орієнтовані на активні копінг у своїй професійній діяльності [20]. Працівники, яким притаманний високий рівень життєстійкості, зазвичай мобілізують усі наявні ресурси, ретельно планують свої дії, шукають емоційну підтримку з боку оточення та схильні до позитивного переосмислення ситуацій задля подолання професійних труднощів. Керівники з вираженою життєстійкістю частіше застосовують об'єктно орієнтовані копінг-стратегії.

Відповідно до концепції С. Хобфолла, такі стратегії розглядаються як способи збереження та відновлення ресурсів, що дозволяють ефективно

протистояти стресу. Таким чином, особи з високим рівнем життєстійкості схильні використовувати у професійній діяльності конструктивні, ресурсозберігальні моделі копінг-поведінки [63]. Крім вищесказаного науковці постулюють ідею про те, що долаюча поведінка у професійній діяльності обумовлена оптимістичним і песимістичним настроєм. Тобто, конструктивні копінг-стратегії тісно взаємопов'язані з оптимізмом, а деструктивні — з песимізмом. Крім цього, стратегії подолання, на думку авторів, диференційовані показниками життєстійкості та життєвої позиції особистості [4].

У своєму дослідженні А. Ключко зазначає, що подолання різноманітних труднощів, які виникають у процесі професійної діяльності, можливе за умови сформованості певного комплексу особистісних якостей, центральне місце серед яких посідає стресостійкість. Копінг-стратегії, що відображають рівень стресостійкості індивіда, зумовлюються когнітивними та ментальними характеристиками особистості, а також особливостями професійної діяльності та середовища, у якому вона здійснюється. Під середовищем у цьому контексті розуміють як психологічний клімат у трудовому колективі, так і специфіку взаємодії з клієнтами, з якими працює фахівець [33].

Пенсійному фонду України властиве виконання багатьох функцій. Так, відповідно до Положення про Пенсійний фонд України, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 23 липня 2014 р. № 280, до його компетенції входить пенсійне забезпечення, соціальне страхування по втраті працездатності, соціальне державне страхування від профзахворювання та нещасних випадків, надання пільг, житлових субсидій, здійснення інших виплат. Тож, такий значний обсяг роботи не може не позначитися на емоційному стані працівників фонду.

Слід зазначити, що професійна діяльність державних службовців відрізняється від інших професій завдяки правовому регулюванню, що

впливає на особистість кожного працівника. Робота фахівців завжди виконується відповідно до правових норм. Ще на стадії планування своєї діяльності державні службовці оцінюють свої майбутні дії відповідно до законодавства, що регулює ці дії. Робота у Пенсійному фонді характеризується високою емоційністю. У деяких випадках ця діяльність викликає негативні емоції, які доводиться стримувати, а розрядка емоцій може відбуватися лише після значного часу.

Праця державних службовців Пенсійного фонду передбачає наявність особливих владних повноважень та обов'язок діяти відповідно законів. Разом з цим фахівці фонду мають підвищене почуття професійної відповідальності за наслідки своїх дій. Робота в сфері державної служби вимагає від співробітників підвищених якостей та навичок. Більшість цих професій в даний час вважається престижними, проте молоді люди, які обирають таку кар'єру, часто не повністю усвідомлюють складність цієї роботи і не уявляють, які вимоги будуть пред'явлені до них. Державна виконавча діяльність вимагає великого напруження, терпіння, знань та високої відповідальності, тому що це праця, заснована на найсуворішому дотриманні закону.

Специфічними особливостями діяльності державного службовця, фахівця Пенсійного фонду, є:

- дії по роботі з правовою інформацією, щодо її відбору, аналізу та переробки, оцінки;
- оцінка ситуацій, які потребують вирішення завдань з використанням правових засобів, проблемних ситуацій;
- вибір оптимальних варіантів поведінки в рамках чинного законодавства;
- пошук, обробка та зберігання інформації, її підготовка до використання;

- взаємодія із всіма верствами населення, соціальна робота з уразливими категоріями;
- вирішення конфліктів;
- виконання технічних дій;
- підготовка документів та матеріалів;
- управління та контроль у сфері соціального забезпечення [28].

Також державні службовці повинні володіти аналітичним мисленням та логічними здібностями, вміти аналізувати складні питання, визначати ключові проблеми та приймати обґрунтовані рішення. Крім того, працівники Пенсійного фонду повинні бути уважними до деталей, оскільки навіть невеликі помилки або упущення можуть мати серйозні наслідки для соціального забезпечення населення, тягнути за собою матеріальні, моральні, репутаційні наслідки. Державні службовці працюють з конфіденційною інформацією та повинні дотримуватись принципів професійної етики.

Працівники Пенсійного фонду часто стикаються з жорсткими термінами розгляду та підготовки документів. Вони повинні вміти ефективно керувати своїм часом та пріоритетами, щоб виконувати свою роботу вчасно. Пенсійники несуть велику відповідальність за свої рішення та дії. Їх рішення можуть мати серйозні юридичні та фінансові наслідки для отримувачів соціальних послуг. Слід підкреслити, що основне завдання психології праці державного службовця – виявлення раціональних співвідношень між особистістю та вимогами, які йому висуваються професією.

Таким чином, професійна діяльність фахівців Пенсійного фонду має свої особливості, пов'язані з роботою з законодавчими нормативами, захистом інтересів населення, управлінням інформацією та комунікацією. Фахівці повинні мати глибокі знання, професійні навички та відповідні якості, щоб успішно здійснювати свою роботу та забезпечувати захист прав та інтересів отримувачів соціальних послуг.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Цей розділ присвячено теоретичному узагальненню проблеми вибору копінг-стратегій у контексті емоційного вигорання, що виникає під час професійної діяльності фахівців державного управління. Під поняттям «копінг-стратегії долаючої поведінки» розуміють активні поведінкові дії, за допомогою яких особистість здатна найбільш раціонально та емоційно врівноважено долати складні життєві обставини. Ці стратегії відображають рівень життєстійкості індивіда, яка допомагає зберігати ефективність діяльності попри наявність труднощів і стресових чинників. Життєстійкість, у свою чергу, розглядається як система переконань про себе, світ і взаємодію з ним, що забезпечує здатність витримувати тиск зовнішніх і внутрішніх стресорів.

Подолання професійних труднощів зумовлене особистісним потенціалом, який дозволяє мобілізувати внутрішні ресурси для ефективного вирішення складних ситуацій. Долаюча поведінка включає відповідальність, емоційну врівноваженість, професійні вміння, навички та готовність приймати рішення в умовах підвищеного навантаження. Формування конструктивних копінг-стратегій сприяє зниженню рівня стресу, підвищенню професійної ефективності, профілактиці емоційного виснаження та забезпеченню успішної адаптації до динамічних умов сучасного суспільного життя.

Конструктивними копінг-стратегіями у трудовій діяльності є пошук внутрішніх та зовнішніх ресурсів, планування діяльності, позитивна оцінка, відповідальність за те, що відбувається, та дистанціювання. Водночас копінг-поведінка обумовлена психологічною зрілістю, професійною включеністю, адаптаційними здібностями, оптимістичним та песимістичним настроєм, когнітивними та ментальними показниками особистості, а також специфікою професійної діяльності та навколишнім середовищем. При цьому у

професійній діяльності, що здійснюється в умовах підвищеного стресу, фахівці не орієнтовані на якісь конкретні копінг-стратегії, тому що в контексті потужного впливу стресу необхідно мати гнучкість поведінки та мислення, щоб мати змогу здолати виниклі труднощі.

Соціальні працівники займають унікальне становище у суспільстві: вони виступають на передньому краї захисту найбільш уразливих верств населення, часто будучи сполучною ланкою між людьми та послугами, яких вони так потребують. Вони щодня мають справу з емоційними розладами, травмами та кризами, і відповідальність, яку вони несуть, може бути дуже великою. Однак їхня самовіддана робота часто призводить до синдрому емоційного вигоряння.

Емоційне вигоряння характеризується почуттям крайнього виснаження, цинізмом по відношенню до своєї роботи та відчуттям неефективності. У соціальних працівників ці симптоми виникають не тільки через тривалий робочий день або адміністративні проблеми, вони глибоко пов'язані з емоційним вантажем їх професійної ролі. Коли вони постійно стикаються з травмами, переживаннями та кризами інших людей, не отримуючи при цьому належної підтримки чи перепочинку, вони стають схильні до "втоми від співчуття". Вигоряння стосується не лише окремого соціального працівника. Воно впливає на клієнтів, колег та загальну ефективність соціальних служб. Працівник, що вигорів, може ненавмисно знехтувати справами, упустити важливі деталі або стати менш емпатичним, що підриває саму суть його професії.

Таким чином, пошук копінг-стратегій для запобігання емоційному вигорянню у працівників Пенсійного фонду та подолання його наслідків є важливою проблемою, яка потребує вирішення за допомогою психологічних інструментів, які є найбільш доречними з урахуванням специфіки роботи фахівців сфери.

РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ТА МЕХАНІЗМІВ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ

2.1. Особливості копінг-стратегій фахівців соціальної сфери

Соціальна робота як професійна діяльність передбачає взаємодію з людьми, які зазнають труднощів у соціальному функціонуванні. У процесі виконання професійних обов'язків фахівці цієї сфери нерідко стикаються з високим рівнем емоційного та психологічного напруження, що зумовлено як особливостями клієнтського контингенту (підвищена агресивність, тривожність, емоційна нестійкість тощо), так і зовнішніми чинниками — обмеженими ресурсами підтримки, надмірним навантаженням, недостатнім фінансуванням і високими вимогами до кваліфікації. Такий професійний контекст потребує від спеціалістів розвинених особистісних якостей, саморегуляції та здатності підтримувати емоційну стабільність. З метою забезпечення ефективності професійної діяльності та збереження психоемоційного здоров'я соціальні працівники мають активно використовувати конструктивні копінг-стратегії, спрямовані на подолання стресових ситуацій і підтримання внутрішньої рівноваги [44].

Копінг-стратегії принципово відрізняються від механізмів психологічного захисту. Якщо останні функціонують на несвідомому рівні та мають ригідний, малогнучкий характер, то копінг-стратегії є усвідомленим, гнучким інструментом подолання стресових ситуацій. Вони передбачають активний аналіз проблеми, виявлення її причин та пошук шляхів ефективного вирішення. На відміну від психологічного захисту, що лише знижує емоційне напруження, копінг-стратегії забезпечують адаптацію особистості до складних обставин через цілеспрямовану діяльність. Копінг розглядається як динамічний і цілісний процес постійної взаємодії людини із зовнішнім

середовищем, у ході якого обидві сторони впливають одна на одну, формуючи гнучку систему пристосування. Таким чином, копінг-стратегії є свідомими діями, спрямованими на подолання стресорів, усунення чи зменшення їхнього впливу, а також на збереження внутрішньої рівноваги у ситуаціях, які не піддаються безпосередній зміні [5]. Так, копінг-стратегії слід розуміти як динамічно розвиваючу модель поведінки індивіда, що включає прийоми подолання, обмірковування та аналізу ситуації, що утворюється за постійної і нерозривної взаємодії людини з ситуацією, що склалася.

Слід зазначити, що існують різні класифікації копінг-стратегій, що відзначаються науковим товариством (М. Діденко, А. Ебата, Р. Мус, Р. Лазарус, С. Фолкман та ін.). Як правило, стратегії прийнято поділяти на:

- проблемно-орієнтовані та емоційно-орієнтовані стратегії;
- усвідомлені (вольонтарні) та автоматичні (інвольонтарні) стратегії;
- індивідуальні стратегії та соціальні, орієнтовані на допомогу суспільства;
- позитивні та негативні стратегії;
- функціональні (стратегії, що допомагають впоратися з проблемою) та дисфункціональні (проблема залишається, але ігнорується/уникається) стратегії;
- когнітивні та поведінкові зусилля тощо.

Р. Лазарус та С. Фолкман є одними з перших дослідників, які у своїх роботах почали використовувати поняття копінгу, тим самим закріпивши його в психологічній літературі, запропонували першу дихотомічну класифікацію копінг-стратегій, яка була заснована на ідеї самодопомоги та регулюванні індивідом своїх емоцій, думок та почуттів. Ця класифікація копінг-стратегій включає [36]:

1. Проблемно-орієнтований копінг (task-oriented coping): це конкретні дії індивіда, мета яких полягає в активному вирішенні проблем, що

спричинили стрес. Ця стратегія включає збір інформації, розробку плану дій, звернення за звичайною та кваліфікованою допомогою до знайомих та/або професіоналів, проведення аналізу проблемної ситуації, застосування активних навиків вирішення проблем, використання навичку позитивного мислення.

2. Емоційно-орієнтований копінг (emotion-oriented coping): передбачає здійснюване у відповідь на стрес управління власним внутрішнім станом (емоціями, почуттями, ставленням до ситуації тощо), участь у творчих заходах, медитацію, звернення до релігії тощо.

3. Уникаючий копінг (avoidant coping): ця стратегія спрямована на уникнення стресу та спричинених стресом негативних емоцій. Передбачає використання методів уникнення та ігнорування проблемної ситуації, заперечення своїх емоцій, почуттів, вживання алкоголю, наркотичних засобів, заїдання стресу та інші негативні способи тимчасового подолання стресу.

4. Копінг-стратегія, орієнтована на пошук соціальної підтримки (seeking social support), передбачає звернення по допомогу, емоційну чи практичну підтримку до близького оточення — родини, друзів або фахівців. Такий підхід є особливо ефективним для осіб, які переживають інтенсивний стрес і потребують зовнішніх ресурсів для його подолання.

5. Духовний копінг (spiritual coping) передбачає використання релігійних або духовних практик як способу подолання напруги та стресових станів. Ця стратегія сприяє пошуку сенсу у складних життєвих ситуаціях, формує відчуття внутрішньої рівноваги й допомагає людині відновити контроль над власним життям.

6. Відволікаючий копінг (distracting coping) передбачає перенаправлення уваги з проблемної або стресової ситуації на інші види діяльності, що приносять задоволення чи сприяють розслабленню — наприклад, заняття спортом, творчістю, подорожами або хобі. Такий підхід допомагає зменшити емоційне напруження та відновити внутрішній баланс.

7. Копінг самоконтролю (self-control coping) полягає у свідомому регулюванні власних думок, почуттів і поведінкових реакцій у стресових обставинах. Ця стратегія сприяє підтриманню внутрішньої рівноваги, розвитку стійкості до стресу та відчуття контролю над ситуацією.

8. Копінг прийняття (acceptance coping): ця форма копінг-стратегії передбачає прийняття ситуації та прагнення її зміни.

Дещо інша класифікація копінг-стратегій, заснована на моделях копінг-поведінки, представлена в роботах І. Заїки та А. Подорожньої [67]:

1. Модель адаптивної копінг-поведінки характеризується наявністю у людини, яка переживає стрес, розвинених внутрішніх ресурсів (копінг-ресурсів), що сприяють адекватному сприйняттю соціальної підтримки, активній участі у подоланні професійних труднощів, а також здатності самостійно обирати ефективні джерела допомоги. Такий тип поведінки забезпечує конструктивне реагування на стресові фактори та сприяє особистісній стійкості.

2. Модель псевдоадаптивної (дисфункціональної) копінг-поведінки відображає проміжний варіант між конструктивним і деструктивним подоланням стресу. Для неї властиве поєднання ефективних і неефективних стратегій, що визначає змішаний характер копінг-поведінки. Ефективність такої моделі залежить від рівня стресостійкості та здатності людини підтримувати адаптацію, що створює підґрунтя для подальших профілактичних заходів щодо запобігання стресовим перевантаженням.

3. Модель адиктивної копінг-поведінки відзначається тенденцією до уникнення причин стресу та переважною орієнтацією на зовнішні джерела підтримки. Людина з таким типом поведінки має обмежений запас власних ресурсів, недостатній рівень самоконтролю та мотивації до самостійного вирішення проблем. Сутність моделі полягає у залежності від зовнішніх

чинників і прийнятті власного спотвореного образу «Я», що призводить до формування дезадаптивних установок.

4. Модель пасивної дисфункціональної (дезадаптивної) копінг-поведінки відображає схильність до пасивного реагування на труднощі, недостатній розвиток механізмів саморегуляції та активних стратегій подолання. Такий тип поведінки характеризується уникненням проблем, емоційною та особистісною незрілістю, низькою усвідомленістю власних труднощів і слабо сформованими копінг-ресурсами. Ця модель вказує на необхідність вторинної й третинної профілактики для підвищення рівня адаптаційних можливостей особистості.

Р. Моос і Дж. Шеффер запропонували класифікацію копінг-стратегій на основі фокусованої проблеми [78]:

- сфокусована на оцінці, яку особистість самостійно дає ситуації, що склалася, та її впливі на подолання даної ситуації;
- сфокусована на проблемі, за якої особистість приймає рішення та здійснює конкретні дії, необхідні для подолання стресу;
- сфокусована на емоціях, коли індивід намагається підтримувати емоційну рівновагу і керувати своїми почуттями.

Н. Сиротою та В. Ялтонським розроблено моделі профілактики проблемних ситуацій та професійного стресу (вигоряння) на основі копінг-стратегій, які відповідають трьом рівням профілактики [38]:

1. Копінг-превенція, або первинна психопрофілактика, передбачає вдосконалення та використання активних копінг-стратегій, збільшення потенціалу особистісних та середовищних ресурсів, що витрачаються на подолання труднощів, формування позитивної та стійкої Я-концепції. На даному рівні як основне завдання виступає навчання ефективним поведінковим стратегіям, різним навичкам подолання стресу та управління ним, надання соціальної підтримки адекватними соціально-підтримуючими

контактами. Вживати дій на цьому рівні можуть сам індивід та його соціальне оточення.

2. Вторинна копінг-профілактика включає дії соціально-медичного характеру, специфічні або загальнопрофілактичні заходи, що включають навчання ефективним навичкам подолання стресу, способам надання загальної психолого-соціальної непрофесійної підтримки, створення «безпечного» середовища, а також каналу комунікації для подолання стресу. На цьому рівні необхідно вдаватися до допомоги фахівців, отримувати психологічне консультування з приводу розвитку та набуття ефективних стратегій подолання стресових ситуацій, займатися плануванням своєї діяльності з метою запобігання негативним наслідкам.

3. Третинна копінг-профілактика (психотерапія, реабілітація), на думку деяких авторів, не є превентивною профілактикою і починається з того моменту, коли було закріплено факт порушення адаптаційних процесів та виявлено критичний та хронічний рівень стресу. Дана профілактика передбачає під собою роботу з індивідом із вираженою соціальною дезадаптацією за допомогою активних ефективних стратегій подолання стресу (стратегія залежатиме від характеру та особливостей особистості), надання соціальної підтримки, проведення терапії спеціально підготовленими психотерапевтами та клінічними психологами. Нерідко на цьому рівні застосовується медикаментозне лікування, групова, музична та арт-терапія, когнітивно-поведінкова терапія тощо. Також існує потреба у роботі психолога, в участі у заняттях з подолання особистісних проблем та пошуку виходу зі стресових ситуацій.

Як показано в науковій літературі, фахівцями із соціальної роботи переважно використовуються унікальні та адаптивні стратегії поведінки. Нерідко фахівці намагаються позитивно оцінювати проблемні ситуації, а також контролювати себе, свої почуття і дії, причому дані стратегії використовуються у разі, якщо фахівці повністю задоволені своєю

професійною діяльністю, у протилежному випадку вони вдаються до таких копінг-стратегій, як дистанціювання і уникнення самої проблеми, її ігнорування.

На підставі наявних досліджень можна зробити висновок про залежність використовуваних копінг-стратегій від віку та освіти, а також вплив професійних деформацій. Так, профільна освіта прямо впливає на формування копінг-стратегій. За відповідністю профільної освіти займаних посаді фахівці частіше застосовують активні копінг-стратегії. Також у процесі професійного «дорослішання» фахівці схильні переходити від активних копінг-стратегій до пасивних. Фахівці, які мають невеликий досвід роботи у соціальній сфері, схильні застосовувати проблемно-орієнтовану копінг-стратегію. Фахівці з деструктивною професійною деформацією використовують «конфронтацію» та «дистанціювання», які знижують емоціональну залученість до виробничого процесу, уповільнюючи адаптацію.

Таким чином, копінг-стратегії є динамічними моделями поведінки індивіда, що включають стратегії переважання, уникнення, обмірковування та аналізу стресових ситуацій. Класифікації копінг-стратегій можуть вибудовуватися з урахуванням виділеної проблеми, моделей поведінки у стресових ситуаціях, переважання внутрішніх чи зовнішніх (середовищних) ресурсів тощо.

Емпіричні дослідження копінг-стратегій у соціальній роботі показали, що фахівці частіше використовують унікальні та адаптивні стратегії поведінки. Вони позитивно оцінюють проблемні ситуації та контролюють свої почуття та дії. Однак при задоволеності професією вони звертаються до таких стратегій, як дистанціювання та уникнення. Вплив на вибір копінг-стратегій здійснюють освіта та вік, а також професійні деформації. Стратегії реагування на стрес різняться залежно від досвіду роботи у соціальній сфері [35].

2.2. Дослідження поведінки подолання емоційного вигоряння працівниками Пенсійного фонду України

Метою даної роботи є вивчення копінг-стратегій та методів долаючої поведінки емоційного вигоряння. Виходячи з цього, було проведено емпіричне дослідження, яке здійснювалось у кілька етапів.

Об'єкт дослідження: емоційне вигоряння працівників державної служби соціальної сфери.

Предмет дослідження: копінг-стратегії при емоційному вигоранні.

Відповідно до поставленої мети дослідження, було визначено такі основні завдання:

- здійснити емпіричне вивчення проявів емоційного вигорання;
- провести дослідження особливостей застосування стратегій долаючої поведінки;
- проаналізувати та інтерпретувати отримані результати емпіричного дослідження, сформулювати узагальнені висновки та розробити практичні рекомендації на їх основі.

Вибірка: у дослідженні взяли участь 60 співробітників Головного управління Пенсійного фонду України в Луганській області. Вибірка була поділена на дві групи: 30 співробітників зі стажем до 5 років та 30 співробітників зі стажем більше 5 років.

Для дослідження застосовувалися такі методики:

- ***Методика діагностики рівня емоційного вигоряння В. Бойка.***

Мета: методика спрямована на визначення трьох основних фаз розвитку стресового стану - напруга, резистенція та виснаження, а також на оцінювання загального рівня емоційного вигоряння.

Опис методики: тестовий інструментарій містить 84 твердження, щодо яких респондент має висловити своє ставлення, обираючи одну з двох відповідей — «так» або «ні».

Обробка результатів: здійснюється оцінювання інтенсивності симптомів на кожній із фаз формування емоційного вигорання (напруга, резистенція, виснаження), після чого розраховується інтегральний показник загального рівня вигорання;

– ***Методика діагностики захисно-власної поведінки Р. Плутчика.***

Методика спрямована на виявлення та аналіз особливостей функціонування механізмів психологічного захисту особистості. Опитувальник включає 97 тверджень, за допомогою яких оцінюється вісім основних типів захисних механізмів:

- витіснення;
- заперечення;
- заміщення;
- компенсація;
- реактивне утворення;
- проекція;
- інтелектуалізація (раціоналізація);
- регресія.

Рівень напруженості психологічного захисту визначається у відсотковому вираженні, що дає змогу оцінити інтенсивність прояву кожного з механізмів.

Нормативні значення цієї величини за даними стандартизованого варіанта методики дорівнюють 40–50 %. Показник, що перевищує 50%, вказує на наявність невирішених внутрішніх та зовнішніх конфліктів.

– ***Методика діагностики копінг-стратегій поведінки Р. Лазаруса.***

Мета: дана методика використовується для виявлення індивідуальних способів подолання труднощів та особливостей застосування копінг-механізмів у різних сферах психічної діяльності людини.

Опис: тест містить одне питання: «Опинившись у важкій ситуації, Я...» та п'ятдесят ситуацій, які можливо з ними відбувалися [39].

Шкали: методика включає 8 шкал (копінгів).

- *Методика "Експрес-оцінка вигоряння" (В. Каппоні, Т. Новак).*

Мета: виявити рівень професійного вигоряння.

Опис: методика складається з 10 тверджень, на які респондент може відповісти ствердно чи негативно.

Обробка результатів: що більше сума балів, то більше в обстежуваного виражені різні сторони вигоряння. Чим менше сума балів, тим менше професійне вигоряння.

Кількісна обробка результатів здійснювалася за допомогою розрахунку непараметричного коефіцієнта кореляції Спірмена та критерію Стюдента для оцінки відмінностей величин середній значень двох вибірок.

Отже, зазначений перелік методик є оптимальним для вирішення завдання з визначення копінг-стратегій для подолання емоційного вигоряння у фахівців Пенсійного фонду.

2.3. Психолого-статистичний аналіз результатів констатувального експерименту

Проведено психолого-статистичний дослідницький констатувальний експеримент на працівниках Головного управління Пенсійного фонду України в Луганській області з метою дослідження емоційного вигоряння та формування копінг-стратегій для його подолання з метою оптимізації їх професійної діяльності. В експерименті взяли участь 60 піддослідних віком від 23 до 58 років, середній вік піддослідних – 44 роки. Серед них 54 жінок і 6 чоловіків.

Згідно інструкції до обробки даних тесту В. Бойка варіанти відповідей попередньо було оцінено в балах відповідно до «ключів». У процесі аналізу

було підраховано кількість співробітників за ступенем виразності емоційного вигоряння (див. Додаток А, табл. А.1).

Серед працівників зі стажем до 5 років синдром вигоряння не сформований - у 33% піддослідних, перебуває у стадії формування - у 53% піддослідних та сформований - у 14% піддослідних. Серед співробітників зі стажем понад 5 років синдром емоційного вигоряння не сформовано - у 20% піддослідних, перебуває у стадії формування - у 50% піддослідних та сформований - у 30% піддослідних. Отримані дані відображено на рис. 2.1.

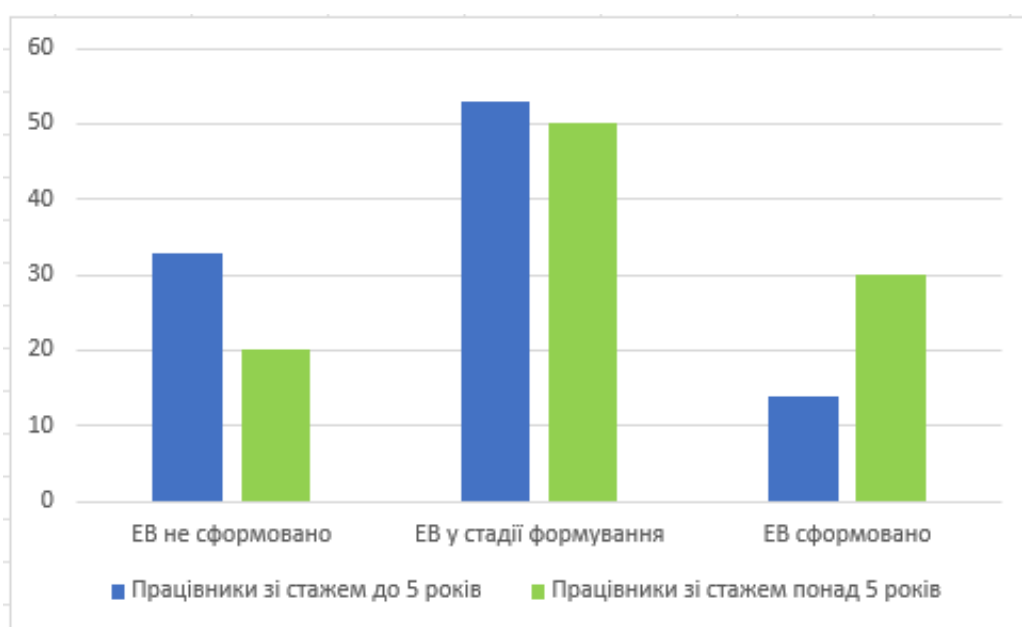


Рис. 2.1. Гістограма розподілу результатів дослідження рівня сформованості емоційного вигоряння за В. Бойком, %

Аналізуючи показники, можна зробити висновок, що у половини співробітників емоційне вигоряння у стадії формування. У процесі обробки даних дослідження було проаналізовано показники виразності симптомів синдрому емоційного вигоряння у фахівців зі сформованим вигорянням. Для них характерні різні емоційні порушення: знижений фон настрою; виразне зниження інтересу або задоволення від діяльності, що зазвичай приємна;

безпричинне почуття самоосуду або надмірне та неадекватне почуття провини.

Когнітивні прояви емоційного вигоряння: проблеми зосередитися та сконцентрувати свою увагу, складності у прийнятті рішень, домінування похмурих, самозанижувальних думок про своє життя, про себе, про світ, інших людей, уповільнення мислення.

Фізичні скарги фахівців з емоційним вигорянням: підвищена стомлюваність, порушення сну (безсоння, труднощі із засинанням, ранні пробудження), сонливість протягом дня, млявість, психомоторна загальмованість або навпаки надмірна рухова розгальмованість, втрата апетиту та ваги, ангедонія, зниження сексуального потягу, головний біль, біль у грудях, спині або черевній порожнині.

З метою виявлення відмінностей в особливостях виразності емоційного вигоряння у співробітників зі стажем до 5 років та понад 5 років було проведено статистичну обробку даних за критерієм Стюдента (t). Цей статистичний критерій застосовується для встановлення відмінностей між двома рядами даних за рівнем будь-якої ознаки, кількісно виміряної. Результат представлено в табл. 2.1.

Таким чином, у другій групі співробітників зі стажем понад 5 років по фазі напруження виражені більш високі показники порівняно із першою групою співробітників. Тобто співробітники зі стажем понад 5 років мають більш виражені показники за симптомами вигоряння «напруження» порівняно із співробітниками зі стажем до 5 років. За загальним показником емоційного вигоряння не було встановлено достовірно значимих відмінностей у працівників двох груп.

Таблиця 2.1

**Коефіцієнти достовірності відмінностей щодо окремих фаз
професійного вигоряння у співробітників двох груп**

Фаза емоційного вигоряння	Працівники зі стажем до 5 років	Працівники зі стажем понад 5 років	Критерій Стьюдента, t	Рівень значимості
напруження	33,5	48,7	2,22	p=0,045
резистенція	47,2	64,7	1,21	p=0,121
виснаження	33,7	44,2	1,05	p=0,126

В результаті обробки даних методики діагностики захисно-долаючої поведінки Р. Плутчика у співробітників були отримані дані за кожним механізмом психологічного захисту (див. дод. А, табл. А.2). При інтерпретації отриманих даних слід враховувати, що в одного й того ж респондента може бути виражено кілька механізмів психологічних захистів. Однак можливий варіант, коли жоден з психологічних захистів не має яскраво вираженого характеру. Дані представлені у табл. 2.2.

На підставі даних статистичних розрахунків не встановлено достовірно значущої різниці між групами за видами психологічного захисту. Для працівників характерні різні механізми захисту.

Опишемо докладніше особливості прояву даних механізмів. Витіснення полягає в тому, що зі свідомості видаляється вся інформація, яка викликає напруження та несе загрозу самооцінці особистості.

Заміщення формується внаслідок заниженої самооцінки, яку вони намагаються підвищити, спрямовуючи негативні імпульси проти осіб та предметів, які не мають для них потенційної небезпеки. В осіб з домінуючим психологічним захистом «заміщення» у міжособистісних відносинах виражений стиль підпорядкування, чи залежний стиль. У міжособистісних відносинах така людина покійна, пасивна, схильна поступатися [32].

Таблиця 2.2

Механізми психологічного захисту

Психологічний захист	Працівники зі стажем до 5 років	Працівники зі стажем понад 5 років	Відмінності	
	середнє	середнє	t	p
заперечення	25,6	27,6	1,480	0,227
витіснення	32,4	33,4	0,270	0,847
регресія	27,3	24,5	1,631	0,189
компенсація	23,6	25,5	0,217	0,884
проекція	27,8	26,7	0,673	0,571
заміщення	14,8	18,6	0,073	0,974
інтелектуалізація	33,5	30,3	1,118	0,347
реактивне утворення	25,8	24,6	1,256	0,295

Проекція – це механізм захисту, що виявляється у приписуванні іншим своїх емоцій, якостей та думок. Особи, у яких переважає механізм психологічного захисту типу «проекція», зазвичай демонструють схильність до зарозумілості, зверхнього ставлення та прагнення будь-яким способом привернути увагу або здобути прихильність оточення. Їм властива нетактовність і надмірна чутливість до критики, яку вони сприймають як особисту загрозу, тому часто реагують агресивно, вважаючи, що найкращою формою захисту є напад. Такі люди схильні до критики інших, нерідко переоцінюючи власні здібності та можливості [33]. Завищена самооцінка свідчить про переоцінку власних можливостей, про некритичність до зауважень оточуючих, як правило, свідчить про особистісне неблагополуччя, оскільки є механізмом компенсації. «Такі люди характеризуються своєю нездатністю слухати інших та критикувати себе. Вони не здатні виправляти власні помилки і, як такі, постійно звинувачують інших. Більше того, вони

схильні недооцінювати інших, приймаючи проти них ворожу поведінку. Їм дуже важко встановити здорові стосунки з іншими людьми. Вони завжди бачать всіх інших як конкуренцію» [32].

Реактивне утворення виражається в тому, що людина неусвідомлена демонструє поведінку, яка діаметрально протилежна її істинному, але витісненому бажанню.

Інтелектуалізація — це процес осмислення та прийняття інформації, який допомагає людині підтримувати контроль над власною поведінкою та ситуацією загалом. Такий механізм сприяє збереженню внутрішньої рівноваги та стабільності Я-концепції, навіть у випадках, коли об'єктивні обставини можуть її порушити. Водночас для цього типу психологічного захисту характерна схильність до раціоналізації — використання логічно побудованих, але помилкових аргументів, які дозволяють представити емоційно зумовлену або неадекватну поведінку як цілком логічну й соціально прийнятну.

У індивідів із домінуючим психологічним захистом «заперечення» у структурі особистості більшою мірою виражена егоїстична спрямованість. Людина з цим психологічним захистом прагне бути над усіма, але в той же час окремо усіх, розважливою, незалежною, себелюбною»[32].

За методикою «Індекс життєвого стилю» [46] до конструктивних захистів відносяться компенсація та інтелектуалізація, а до неконструктивних — проекція та витіснення. Інші типи захисту займають проміжне положення. Серед неконструктивних психологічних захистів, властивих жінкам, домінує проекція, яка не сприяє вирішенню конфліктів, а лише посилює їх.

На наступному етапі дослідження було опрацьовано дані за методикою "Копінг-тест" Р. Лазаруса (додаток А, таблиця А.3). У ході кількісної обробки були виявлені переважні копінг-стратегії подолання у стресових ситуаціях у співробітників двох груп. Аналіз переважних стратегій подолання дозволяє

виділити типові особливості поведінки людини в складних та стресових ситуаціях. Під час аналізу отриманих результатів варто спиратися на концепцію Р. Лазаруса, згідно з якою не всі форми долаючої поведінки мають однакову ефективність. До конструктивних (продуктивних) копінг-стратегій належать такі, як прийняття відповідальності, планування способів розв'язання проблеми, звернення по соціальну підтримку, самоконтроль та позитивна переоцінка ситуації. Натомість до неефективних (непродуктивних) стратегій відносять уникнення, дистанціювання та конфронтаційну поведінку. Порівняльні дані у співробітників двох груп представлені у табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Переважаючі копінг-стратегії, %

Переважаюча копінг-стратегія	Співробітники зі стажем до 5 років	Співробітники зі стажем понад 5 років
Конфронтація	10	20
Пошук соціальної підтримки	30	7
Планування рішення	20	33
Самоконтроль	7	13
Позитивна оцінка	7	7
Прийняття відповідальності	7	7
Дистанціювання	13	7
Втеча/уникнення	7	7

На підставі отриманих даних можна виділити переважаючі копінг-стратегії у фахівців. У групі зі стажем до 5 років найбільше респондентів віддають перевагу стратегії «пошук соціальної підтримки» (30%). Ця стратегія відноситься до продуктивних під час вирішення стресових ситуацій. На другому місці за популярністю у співробітників зі стажем до 5 років є

стратегія «планування вирішення проблеми» (домінує у 20%). Ця стратегія відноситься до продуктивних. На третьому місці за популярністю – "Дистанціювання". Вона відноситься до непродуктивних при вирішенні стресових ситуацій. Найменш популярними у працівників зі стажем до 5 років стратегіями подолання стресової ситуації є позитивна оцінка, прийняття відповідальності, уникнення та самоконтроль.

У групі співробітників зі стажем понад 5 років найбільша кількість респондентів віддає перевагу стратегії «планування вирішення проблеми» (33%). Ця стратегія відноситься до продуктивних при вирішенні стресових ситуацій. На другому місці за популярністю - стратегія "конфронтація" (домінує у 20% респондентів), вона відноситься до непродуктивних. На третьому місці за популярністю – "самоконтроль". Це продуктивна стратегія при вирішенні стресових ситуацій. Найменш популярними стратегіями подолання у стресовій ситуації є позитивна оцінка, прийняття відповідальності, уникнення та дистанціювання.

Отримані дані демонструють, що у фахівців обох груп виявлено всі копінг-механізми, але різного ступеню виразності.

У співробітників зі стажем до 5 років виявлені копінг-стратегії «дистанціювання», «пошук соціальної підтримки», «позитивна переоцінка». «Пошук соціальної підтримки» є продуктивною стратегією подолання і передбачає намагання пошуку емоційного комфорту та інформації від інших. Позитивна переоцінка є продуктивною стратегією подолання і передбачає, що зусилля з подолання проблемної ситуації сфокусовані на зміні свого ставлення до неї та зростанні власної особистості. Дистанціювання є непродуктивною стратегією подолання і характеризується прагненням зменшити значимість проблеми, що виникла, і таким чином відокремитися від психотравмуючої ситуації.

У працівників із професійним досвідом понад п'ять років найяскравіше виражені такі копінг-стратегії, як «планування вирішення проблем»,

«конфронтаційний стиль» та «позитивна переоцінка». Стратегія «планування рішення» належить до конструктивних способів подолання стресу, оскільки передбачає свідомий аналіз ситуації, раціональне оцінювання можливих варіантів поведінки, формування послідовного плану дій з урахуванням реальних умов, особистого досвіду та наявних ресурсів.

Позитивна переоцінка належить до ефективних копінг-стратегій і передбачає спрямування зусиль на зміну власного ставлення до складної ситуації та особистісне зростання в процесі її подолання. Натомість конфронтаційний копінг вважається менш продуктивним способом реагування, оскільки базується на імпульсивних та агресивних діях, схильності до ризику й виявленні ворожості у спробі вплинути на ситуацію. Результативність обраної стратегії подолання визначається стійкістю та тривалістю позитивних змін, яких вдається досягти після пережитої проблеми.

Результати оцінки відмінностей представлені у табл. 2.4. На підставі отриманих статистичних розрахунків можна констатувати, що встановлені відмінності у виборі копіngu «конфронтація» між працівниками двох груп ($t=3,221$ при $p<0,01$). Отже, у співробітників зі стажем понад 5 років конфронтація як типовий спосіб подолання зустрічається частіше, ніж у тих, хто працював до 5 років.

На підставі отриманих статистичних розрахунків можна констатувати, що встановлені відмінності у виборі копіngu «конфронтація» між співробітниками двох груп ($t=3,221$ при $p<0,01$). Отже, у працівників із професійним досвідом понад 5 років конфронтація як типовий спосіб подолання зустрічається частіше, ніж у співробітників з досвідом до 5 років.

Встановлено достовірно значущі відмінності у виборі копіngu «пошук соціальної підтримки» між співробітниками двох груп ($t = 3,436$ при $p<0,01$). Отже, у працівників зі стажем до 5 років пошук соціальної підтримки як типовий спосіб подолання зустрічається частіше, ніж у працівників з

більшим стажем.

Таблиця 2.4

Результати аналізу стратегій подолання

Стратегія подолання	фахівці зі стажем до 5 років	фахівці зі стажем понад 5 років	Коефіцієнт Стьюдента t	Рівень значимості
Конфронтація	3,7	8,8	3,221	0,000
Пошук соціальної підтримки	10,1	7,1	3,436	0,001
Планування рішення	7,5	11,1	3,264	0,002
Самоконтроль	7,1	8,5	2,400	0,019
Дистанціювання	7,8	6,9	1,686	0,096
Позитивна оцінка	8,2	8,9	0,515	0,608
Прийняття відповідальності	6	5,4	1,057	0,294
Втеча/уникнення	6,3	6,9	1,864	0,067

Встановлено достовірно значущі відмінності у виборі копінгу «планування рішення» між співробітниками двох груп ($t = 3,264$ при $p < 0,01$). Отже, у співробітників зі стажем понад 5 років планування рішення як типовий спосіб подолання зустрічається частіше, ніж у працівників зі стажем до 5 років.

Встановлено достовірно значущі відмінності у виборі копінгу "самоконтроль" між співробітниками двох груп ($t = 2,4$ при $p < 0,05$). Тож, у співробітників зі стажем понад 5 років самоконтроль як типовий спосіб подолання зустрічається частіше, ніж у співробітників зі стажем до 5 років.

Таким чином, співробітники зі стажем до 5 років схильні частіше використовувати міжособистісні стратегії подолання ситуації, такі як пошук

соціальної підтримки, порівняно зі співробітниками зі стажем більше 5 років. Співробітники зі стажем до 5 років рідше застосовують поведінкові стратегії подолання ситуації, спрямовані на вирішення проблеми та конфронтацію. Тобто у стресових ситуаціях вони рідше застосовують агресивні методи зміни ситуації.

Відповідно до мети та завдань дослідження на наступному етапі були виявлені особливості та ступінь виразності професійного вигорання у співробітників за методикою «Експрес-оцінка вигорання» (В. Каппоні, Т. Новак) (див. дод. А, табл. А.4).

У процесі аналізу одержаних результатів нами було підраховано кількість співробітників за ступенем вираженості синдрому професійного вигорання (див. рис. 2.2). Аналізуючи показники, можна зробити висновок, що більшість співробітників різного синдрому професійного вигорання знаходиться у стадії формування.

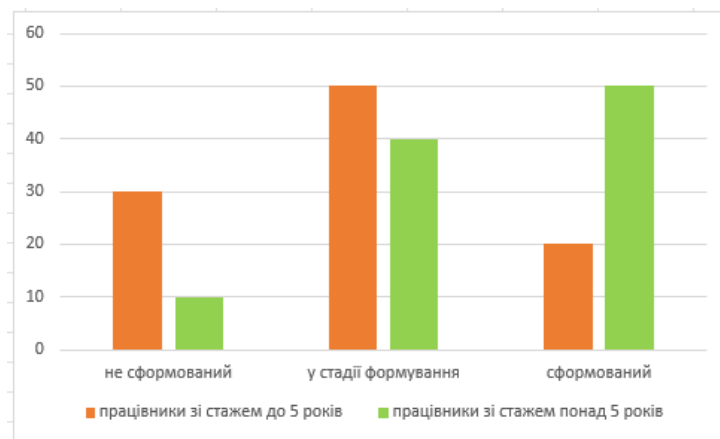


Рис. 2.2. Розподіл співробітників за рівнем сформованості професійного вигорання за методикою В. Каппоні, Т. Новак, %

Серед співробітників зі стажем до 5 років синдром професійного вигорання не сформовано у 30%, а серед співробітників зі стажем понад 5 років - 10%. Окремі симптоми вигорання виражені у 50% співробітників зі стажем до 5 років та 40% зі стажем понад 5 років. Синдром професійного

вигоряння сформовано у 20% співробітників зі стажем до 5 років та 50% зі стажем понад 5 років.

Таким чином, синдром професійного вигоряння у співробітників зі стажем до 5 років перебуває у стадії формування. Згодом, при підвищенні навантаження і частих стресових ситуаціях, виявляються перші ознаки сумнівів, втоми та розчарування. Людям властиво відчувати себе втомленими і почати сумніватися у сенсі своєї роботи. Вони можуть страждати на безсоння, фізичну втому та дратівливість. У більшості досвідчених співробітників синдром сформовано. На цій стадії виявляються серйозніші симптоми: сильне розчарування, відчуження від роботи та колег, зниження самооцінки. Вони можуть уникати обов'язків, виявляти апатію.

Для оцінки достовірних відмінностей між показниками професійного вигоряння у співробітників із різним трудовим стажем був використаний критерій U-Манна-Уїтні (див. табл. 2.5).

Таблиця 2.5

**Оцінка достовірних відмінностей сформованості
професійного вигоряння у співробітників із різним трудовим
стажем**

Змінні	працівники зі стажем до 5 років	працівники зі стажем понад 5 років	t	Рівень значимості
Професійне вигоряння	4,0	6,2	3,112	0,002

Таким чином, порівняльний аналіз показав, що у співробітників зі стажем понад 5 років більше сформовано професійне вигоряння.

Далі було виявлено характер зв'язку емоційного вигоряння та захисно-долаючої поведінки за допомогою критерію кореляції rs-Спірмена (див. табл. 2.6, дод. Б, табл. Б.1).

Таблиця 2.6

**Показники зв'язку емоційного вигоряння та копінг-стратегій
співробітників**

Види подолання	Напруження	Резистенція	Виснаження	ПВ
Конфронтація	-0,328138	-0,263780	-0,319688	-0,413371
Дистанціювання	0,246253	0,042582	0,251541	0,018835
Самоконтроль	-0,056864	-0,153340	-0,283887	-0,165622
Пошук соціальної підтримки	0,363591	0,397800	0,544355	0,520734
Прийняття відповідальності	0,144229	0,171855	0,185710	0,316670
Втеча-уникнення	0,081055	-0,194321	-0,003362	-0,117051
Планування вирішення проблеми	-0,270725	-0,221438	-0,312926	-0,217292
Позитивна переоцінка	-0,269370	-0,215901	-0,264655	-0,355447

Примітка: виявлені кореляції значущі при $p \leq 0,05$

У табл. 2.7 представлені зв'язки психологічних захистів та емоційного вигоряння.

Таблиця 2.7

Зв'язки емоційного вигоряння та захисної поведінки

Емоційне вигоряння	Заперечення	Придушення	Регресія	Компенсація	Проекція	Заміщення	Інтелектуалізація	Реактивне утворення
напруження	-0,22	0,13	0,21	-0,08	-0,11	0,08	-0,08	0,14
резистенція	0,23	-0,05	0,02	-0,09	-0,01	0,18	0,33*	0,05
виснаження	0,19	0,38*	0,40*	0,11	0,55*	0,39*	0,02	0,08
професійне вигоряння	-0,12	-0,09	-0,02	-0,20	-0,23	0,14	-0,23	-0,14

Примітка: * - виявлені кореляції значущі при $p \leq 0,05$

Було виявлено такі взаємозв'язки між механізмами психологічного захисту, копінг-стратегіями та проявами емоційного вигорання:

- показник напруження у структурі емоційного вигорання має негативні кореляції з конфронтаційною поведінкою ($r_s = -0,328, p \leq 0,05$), плануванням вирішення проблеми ($r_s = -0,270, p \leq 0,05$) і позитивною переоцінкою ($r_s = -0,269, p \leq 0,05$). Це свідчить про те, що з підвищенням рівня емоційної напруги знижується схильність використовувати зазначені конструктивні копінг-стратегії;

- резистенція у структурі вигорання демонструє позитивний зв'язок із пошуком соціальної підтримки ($r_s = 0,363, p \leq 0,05$). Отже, зі зростанням емоційного виснаження посилюється тенденція звертатися по допомогу до оточення;

- резистенція також позитивно корелює з пошуком соціальної підтримки ($r_s = 0,397, p \leq 0,05$) і негативно — з конфронтаційним копінгем ($r_s = -0,263, p \leq 0,05$). Це означає, що вищий рівень резистенції асоціюється з більшою потребою у підтримці з боку інших та меншою схильністю до активних або агресивних дій, спрямованих на зміну ситуації;

- виснаження має негативні кореляції з конфронтаційною поведінкою ($r_s = -0,319, p \leq 0,05$), самоконтролем ($r_s = -0,283, p \leq 0,05$), плануванням вирішення проблеми ($r_s = -0,312, p \leq 0,05$) і позитивною переоцінкою ($r_s = -0,264, p \leq 0,05$). Тобто зі зростанням редукції особистих досягнень зменшується здатність до контролю поведінки, раціонального аналізу ситуації та конструктивного переосмислення подій;

- водночас виснаження позитивно пов'язане з пошуком соціальної підтримки ($r_s = 0,544, p \leq 0,05$), що свідчить про тенденцію компенсувати емоційне виснаження через взаємодію з оточенням;

- загальний рівень професійного вигорання має негативні зв'язки з

конфронтацією ($r_s = -0,413$, $p \leq 0,05$) та позитивною переоцінкою ($r_s = -0,355$, $p \leq 0,05$), тобто підвищення емоційного вигорання знижує здатність до активного впливу на ситуацію та позитивного переосмислення;

– при цьому спостерігаються позитивні кореляції між рівнем професійного вигорання, пошуком соціальної підтримки ($r_s = 0,520$, $p \leq 0,05$) і прийняттям відповідальності ($r_s = 0,316$, $p \leq 0,05$). Отже, із зростанням емоційного виснаження посилюється потреба у допомозі ззовні та схильність брати на себе відповідальність за власні дії.

За результатами проведеного кореляційного аналізу встановлено такі закономірності: зі зростанням рівня емоційного виснаження зменшується схильність застосовувати конструктивні копінг-стратегії, такі як конфронтація, планування вирішення проблеми та позитивна переоцінка, натомість підвищується орієнтація на пошук соціальної підтримки.

Зі збільшенням проявів деперсоналізації спостерігається зростання потреби у соціальній підтримці та зниження рівня цілеспрямованої поведінкової активності, спрямованої на зміну ситуації, або конструктивного реагування на негативні емоції, пов'язані зі стресом.

Підвищення редукації особистісних досягнень супроводжується зниженням схильності до використання таких стратегій, як конфронтація, самоконтроль, планування вирішення проблеми та позитивна переоцінка, при цьому зростає схильність до застосування копінг-стратегії пошуку соціальної підтримки.

Загалом, чим вищий рівень емоційного вигорання, тим нижча ймовірність використання стратегій активного подолання — конфронтації та позитивної переоцінки, і тим більша тенденція звертатися по допомогу до інших або брати на себе підвищену відповідальність за власні дії.

Крім того, виявлено статистично значущі зв'язки між окремими типами психологічного захисту та компонентами емоційного вигорання. Зокрема, встановлено прямий зв'язок між механізмом витіснення (пригнічення) та

виснаженням у структурі емоційного вигорання. Це означає, що з підвищенням рівня емоційного вигорання посилюється схильність використовувати саме цей тип захисту.

Витіснення (пригнічення) — це несвідомий психологічний процес, у ході якого людина усуває зі свідомості думки, почуття або спогади, що викликають внутрішній дискомфорт. У результаті цього механізму індивід може не усвідомлювати власних емоційних конфліктів або забувати травматичні події минулого. Це один із базових і найпоширеніших захисних механізмів, який забезпечує тимчасове збереження емоційної рівноваги, але водночас може перешкоджати усвідомленню справжніх причин напруження.

Витіснення часто проявляється у приховуванні реальних мотивів поведінки, заміщенні їх більш прийнятними з соціальної точки зору поясненнями, що дозволяє зберігати позитивний образ «Я» і уникати почуття провини чи сорому. Проте така форма психологічного захисту може бути небезпечною, оскільки маскує справжні емоційні конфлікти, не усуваючи їх причини, і з часом сприяє поглибленню емоційного виснаження [38]. Незважаючи на те, що зміст травмуючої ситуації може залишатися поза межами свідомості, людина здатна свідомо витіснити сам факт небажаної або соціально несхвальної поведінки — наприклад, прояву страху чи уникнення суперництва. Проте внутрішній конфлікт продовжує існувати, а спричинене ним емоційно-вегетативне напруження може проявлятися у вигляді відчуття невизначеної тривоги.

У ході дослідження виявлено позитивний кореляційний зв'язок між рівнем емоційного виснаження та використанням психологічного захисту “регресія”. Це означає, що за підвищення інтенсивності емоційного вигорання зростає схильність особистості застосовувати регресивні форми захисту. Регресія, як психологічний механізм, проявляється у поверненні до більш ранніх, емоційно безпечних форм поведінки — переважно у відповідь на тривогу або страх перед майбутніми труднощами. На несвідомому рівні

це прагнення уникнути відповідальності або напруження, тоді як свідомо така поведінка може виявлятися у пошуку емоційної підтримки та підвищеній залежності від оточення.

Також встановлено позитивний зв'язок між типом захисту “проекція” та емоційним виснаженням. Чим більш виражене виснаження, тим частіше індивід схильний переносити власні негативні думки, емоції чи вчинки на інших людей. Проекція — це несвідомий процес, за допомогою якого особа приписує власні небажані риси чи імпульси оточенню, тим самим уникаючи внутрішнього конфлікту та зберігаючи позитивне уявлення про себе. Хоча цей механізм тимчасово знижує емоційну напругу, його тривале застосування призводить до зростання міжособистісної напруженості, формування ворожості, підозрілості, ревностів та образливості.

Подібну залежність виявлено й між типом психологічного захисту “заміщення” та рівнем емоційного виснаження. За цього типу механізму емоційна енергія, спрямована на небезпечний або недосяжний об'єкт, переадресовується на безпечніший чи доступніший. Це дозволяє тимчасово знизити напруження, проте не усуває причину стресу. У поведінковому плані це може проявлятися у підвищеній чутливості до незначних невдач, дратівливості або самозвинуваченні.

Крім того, встановлено позитивний кореляційний зв'язок між типом захисту “інтелектуалізація” та резистентністю у структурі емоційного вигорання. Тобто, зі зростанням опору стресу люди частіше використовують інтелектуалізацію як спосіб підтримання внутрішньої рівноваги. Інтелектуалізація передбачає прагнення пояснити власні дії логічними або раціональними аргументами, навіть якщо вони є лише формальними. Завдяки цьому ірраціональна або емоційно забарвлена поведінка подається як логічно обґрунтована. Такий механізм допомагає зберегти цілісність Я-концепції, але водночас може призводити до самообману та пригнічення реальних емоційних потреб.

Отже, результати свідчать, що психологічні захисні механізми безпосередньо пов'язані з рівнем емоційного виснаження, а домінування несвідомих, неадаптивних форм реагування підвищує ризик розвитку емоційного вигорання.

Зважаючи на це, наступним етапом дослідження стало проведення формувального експерименту, у межах якого було створено тренінгову програму психогігієнічної підтримки соціальних працівників. Її метою є розвиток навичок самодопомоги, стрес-менеджменту та профілактики емоційного виснаження, що сприятиме підвищенню психологічної стійкості фахівців і формуванню ефективних стратегій подолання стресу.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

У цій частині дослідження встановлено, що копінг-стратегії є динамічними моделями поведінки індивіда, що включають стратегії переважання, уникнення, обмірковування та аналізу стресових ситуацій. Класифікації копінг-стратегій можуть вибудовуватися з урахуванням виділеної проблеми, моделей поведінки у стресових ситуаціях, переважання внутрішніх чи зовнішніх (середовищних) ресурсів тощо. Емпіричні дослідження копінг-стратегій у соціальній роботі показали, що фахівці частіше використовують унікальні та адаптивні стратегії поведінки. Вони позитивно оцінюють проблемні ситуації та контролюють свої почуття та дії. Однак при задоволеності професією вони звертаються до таких стратегій, як дистанціювання та уникнення. Вплив на вибір копінг-стратегій здійснюють освіта та вік, а також професійні деформації. Стратегії реагування на стрес різняться залежно від досвіду роботи у соціальній сфері.

Проведений дослідницький експеримент полягав у вивченні копінг-стратегій та методів долаючої поведінки емоційного вигоряння у фахівців Пенсійного фонду. Виходячи з цього, було проведено емпіричне дослідження. Для дослідження емоційного стану працівників використовувалися такі методики: Методика діагностики рівня емоційного вигоряння В. Бойко, яка дозволяє виділити три фази розвитку стресу: «напруга», «резистенція», «виснаження» та оцінити загальний показник вигоряння; методика діагностики захисно-власної поведінки Р. Плутчика, призначена для діагностики особливостей функціонування механізмів психологічного захисту; методика діагностики копінг-стратегій поведінки Р. Лазаруса, призначена для визначення копінг-механізмів, способів подолання труднощів у різних сферах психічної діяльності; методика "Експрес-оцінка вигоряння" (В. Каппоні, Т. Новак), яка дозволяє виявити рівень професійного вигоряння.

Проведений констатувальний експеримент дозволяє зробити такі висновки.

У половини співробітників емоційне вигоряння у стадії формування. У процесі обробки даних дослідження було проаналізовано показники виразності симптомів синдрому емоційного вигоряння у фахівців зі сформованим вигорянням. Для них характерні різні емоційні порушення: знижений фон настрою; виразне зниження інтересу чи задоволення від діяльності, яка зазвичай приємна; безпричинне почуття самоосуду або надмірне та неадекватне почуття провини.

У співробітників зі стажем понад 5 років по фазі напруження виражені більш високі показники порівняно із працівниками, стаж яких становить менше 5 років. За загальним показником емоційного вигоряння не було встановлено достовірно значимих відмінностей у працівників двох груп.

В результаті обробки даних, отриманих за методикою діагностики захисно-долаючої поведінки Р. Плутчика, у співробітників були отримані дані за кожним механізмом психологічного захисту. Найбільше працівників застосовують у якості психологічного захисту інтелектуалізацію та витіснення. Інтелектуалізація дозволяє утримувати Я-концепцію у врівноваженому стані, навіть якщо реальні факти ставлять її під загрозу. Витіснення - форма психологічного захисту, при якій психотравмуючий фактор зникає зі свідомості, витісняючись у несвідоме. Тобто людина ніби забуває неприємний для неї факт. Інтелектуалізація відноситься до конструктивного типу захисту, тоді як витіснення – до неконструктивного. Найменш вживаним є механізм заміщення. В осіб з домінуючим психологічним захистом «заміщення» у міжособистісних відносинах виражений стиль підпорядкування, чи залежний стиль. У міжособистісних відносинах така людина покійна, пасивна, схильна поступатися.

У ході кількісної обробки даних відповідно до методики "Копінг-тест" Р. Лазаруса були виявлені переважні копінг-стратегії подолання у стресових

ситуаціях у співробітників двох груп. Працівники зі стажем до 5 років схильні частіше використовувати міжособистісні стратегії подолання ситуації, такі як пошук соціальної підтримки, порівняно зі співробітниками зі стажем більше 5 років. Вони рідше застосовують поведінкові стратегії подолання ситуації, спрямовані на вирішення проблеми та конфронтацію. Тобто у стресових ситуаціях вони рідше застосовують агресивні методи зміни ситуації.

Встановлено достовірно значущі кореляційні зв'язки між наступними типами психологічних захистів та показниками емоційного вигорання за методикою «Експрес-оцінка вигорання» (В. Каппоні, Т. Новак):

- прямий зв'язок психологічного захисту пригнічення та виснаженням у структурі емоційного вигорання. Тобто чим вищий рівень емоційного вигорання, тим більше виражена схильність використовувати тип психологічного захисту «пригнічення» (витіснення);
- позитивний кореляційний зв'язок між типом психологічного захисту «регресія» та виснаженням у структурі емоційного вигорання;
- позитивний кореляційний зв'язок між типом психологічного захисту «проекція» та виснаженням у структурі емоційного вигорання;
- позитивний кореляційний зв'язок між типом психологічного захисту «заміщення» та виснаженням у структурі емоційного вигорання;
- позитивний кореляційний зв'язок між типом психологічного захисту «інтелектуалізація» та резистенцією у структурі емоційного вигорання.

РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ ПРОДУКТИВНИХ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ ФАХІВЦЯМИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ ЯК ОСНОВА ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ

3.1. Методологічні принципи психологічного тренінгу

В даний час соціально-психологічний тренінг як метод активного соціально-психологічного навчання є затребуваним та таким, що динамічно розвивається, видом соціально-психологічної роботи.

Відповідно до психологічного словника, соціально-психологічний тренінг (від англ. train - тренуватися, тренуватися) - прикладний розділ соціальної психології, що представляє собою сукупність групових методів формування умінь та навичок самопізнання, спілкування та взаємодії людей у групі [3].

Тренінг – це особлива форма навчання, яка відрізняється від традиційної тим, що під час навчання задіяний весь особистий досвід учасника, який у процесі виконання вправ допомагає йому набувати нових знань і в той же час коригується негативною реакцією групи. Людина отримує можливість усвідомити ті сильні сторони, які допомогли їй досягти успіху, і ті, що спричинили невдачі. Тут легко можна отримати відповіді на питання, які індивідуально вирішуються роками. Усі знання виходять у тісному взаємозв'язку з практикою, без особливих зусиль та готові до негайного застосування.

Соціально-психологічний тренінг – сукупність методів розвитку комунікативних якостей і рефлексивних здібностей, вміння аналізувати поведінку членів групи і свою, аналізувати соціальні ситуації та себе в них, вміння адекватно сприймати себе та оточуючих.

За допомогою соціально-психологічного тренінгу коригується особиста взаємодія та спілкування. Основи теорії та практики соціально-

психологічного тренінгу були розроблені американським психологом Роджерсом і базувалися на ідеалах гуманістичної психології. До основних методів соціально-психологічного тренінгу належать рольові ігри та групові обговорення. Застосування соціально-психологічного тренінгу спрямоване на профілактику й подолання конфліктних ситуацій, формування позитивного психологічного мікроклімату у колективах, а також на підвищення професійної компетентності керівників і спеціалістів, діяльність яких пов'язана з активною взаємодією з людьми [65].

Синдром професійного вигорання є однією з найсерйозніших небезпек для представників професій, пов'язаних із постійною взаємодією з людьми — учителів, соціальних працівників, психологів, медиків та інших фахівців соціономічного типу. Недаремно перша дослідниця цього феномену, американська психологиня Крістіна Масlach, у своїй праці «Емоційне вигорання — плата за співчуття» підкреслила тісний зв'язок між емпатійністю та ризиком емоційного виснаження. Професійне вигорання формується внаслідок накопичення негативних переживань без можливості їх адекватного емоційного розвантаження, що поступово призводить до виснаження енергетичних, емоційних і особистісних ресурсів людини [43].

Формування емоційної стійкості є одним із ключових аспектів професійної підготовки соціального працівника. Ця здатність сприяє підтриманню працездатності, конструктивній взаємодії з клієнтами та колегами, підвищенню задоволеності професійною діяльністю, а також допомагає зберігати психологічну рівновагу та фізичне здоров'я, запобігаючи появі симптомів професійного вигорання.

Оскільки соціальні працівники постійно перебувають у процесі інтенсивного спілкування з людьми, їхня діяльність супроводжується емоційним напруженням і когнітивною складністю, що може спричиняти синдром емоційного вигорання. Цей стан проявляється у фізичному та

психічному виснаженні, яке виникає через надмірну емоційну залученість у міжособистісні взаємодії.

Особливість професії полягає в тому, що соціальний працівник у своїй діяльності активно використовує власний особистісний потенціал, а не лише професійні знання й уміння. Унаслідок цього негативні емоційні переживання можуть впливати на усі компоненти трудового процесу — професійну діяльність, спілкування, внутрішній стан фахівця — і, відповідно, негативно позначатися на його психофізичному благополуччі.

Загалом, методи запобігання професійному вигоранню соціального працівника невичерпні, їх дуже добре поєднувати з психогімнастикою, данстерапією, тілесно-орієнтованою терапією. Необхідно застосовувати методи не тільки індивідуальної роботи фахівця над собою, а й опрацьовувати деякі проблеми в групі або цілому трудовому колективі, використовуючи, наприклад, арт-терапію, тренінги тощо.

3.2. Соціально-психологічна тренінгова програма формування копінг-стратегій для профілактики емоційного вигорання

Для профілактики емоційного вигорання під час здійснення професійної діяльності розроблено та впроваджено програму психологічного тренінгу для фахівців Пенсійного фонду, яка засобами групової взаємодії дозволить сформувати продуктивні копінг-стратегії, направлені на боротьбу зі стресом та, як наслідок, на підвищення мотивації працівників, розрядження емоційного напруження, підвищення настрою та продуктивності. Зазначена навчально-тренінгова програма покликана розкрити в учасників ті особистісні утворення, які, за даними досліджень, можуть вплинути на мінімізацію стресу. Формуючий вплив здійснювався на емоційне сприйняття фахівців з метою навчання засобам психологічного захисту, які допоможуть

особистості подолати наслідки стресу та виробити в собі механізми поведінки подолання. Тому метою впливу було досягнення індивідуально значущих результатів за допомогою спеціальних психологічних тренінгових вправ з дотриманням вимог до соціально-психологічної підготовки [48].

Представлена соціально-психологічна програма спрямована на вирішення наступних завдань:

1. Розвиток культури спілкування, експресивних вмінь державних службовців як частини когнітивно-поведінкової копінг-стратегії. Це один із способів адаптації, який сприяє покращенню міжособистісних відносин, самовираженню та зниженню стресу. Культура спілкування та здатність ефективно висловлювати свої емоції допомагають людині краще розуміти інших і бути зрозумілим, що в свою чергу може знизити рівень конфліктів та стресу.

2. Розкриття емпатійних якостей соціального працівника в процесі здійснення професійної діяльності як елемент емоційної копінг-стратегії. Це дозволяє зберігати професійну дистанцію та уникати емоційного вигорання, що є важливою частиною ефективної копінг-стратегії в соціальній роботі.

3. Відпрацювання учасниками практичних навичок для формування та сталого застосування копінг-стратегій для зменшення емоційного перенапруження.

4. Виявлення способів профілактики емоційного вигорання, найбільш прийнятних для індивіда.

5. Підвищення психологічної адаптації в процесі професійної діяльності.

У тренінгу взяли участь 60 державних службовців Головного управління Пенсійного фонду України в Луганській області. З них 54 жінки та 6 чоловіків. Учасники були поділені на дві групи по 30 осіб. Обидві групи мали по 10 тренінгів. Курси проходили 5 тижнів по 1,5 години.

Тематичний розклад навчальних годин:

Тренінг 1. Вступ. Вправи, направлені на знайомство.

Тренінг 2. Вправи на створення атмосфери довіри, доброзичливості і прийняття учасниками один одного.

Тренінг 3. Вправи, прийоми та техніки, спрямовані на усвідомлення і прийняття своїх почуттів (частина 1).

Тренінг 4. Вправи, прийоми та техніки, спрямовані на усвідомлення і прийняття своїх почуттів (частина 2).

Тренінг 5. Освоєння способів саморегуляції емоційного стану (частина 1).

Тренінг 6. Освоєння способів саморегуляції емоційного стану (частина 2).

Тренінг 7. Вивчення прийомів та технік управління психоемоційним станом (частина 1).

Тренінг 8. Вивчення прийомів та технік управління психоемоційним станом (частина 2).

Тренінг 9. Вправи на формування навичок позитивного самосприйняття та рефлексії (частина 1).

Тренінг 10. Вправи на формування навичок позитивного самосприйняття та рефлексії (частина 2). Підсумок.

Тренінг 1. Вступ. Вправи, направлені на знайомство

Мета тренінгу: створити комфортне середовище для функціонування тренінгової групи. Ознайомити учасників з основними принципами її роботи. Подолати внутрішні перешкоди, які заважають ефективній взаємодії серед учасників.

Призначення вправ: знайомство учасників тренінгу, включення в роботу, зняття напруги, що накопичилася.

Час виконання однієї вправи: 20-30 хвилин.

Вправа «Наші очікування»

Когнітивно орієнтовані стратегії включають підхід до вирішення проблем шляхом організації та розпланування дій, а також глибокого аналізу ситуацій, що дозволяє ефективно адаптуватися. Вправа «Наші очікування» є прикладом такої стратегії, оскільки учасники працюють із власними думками та планами на майбутнє, а також мають змогу оцінити власну роль у процесі.

Перед початком вправи всі учасники тренінгу розсідають по колу. Ведучий ставить запитання, на які учасники відповідають, записуючи свої відповіді на аркуші паперу, поділеного на дві колонки.

Запитання: Кожен із нас чогось очікує від нової справи. Які результати Ви чекаєте від цього тренінгу? (кожен учасник записує свої очікування у правій колонці на аркуші паперу). Що ви готові вкласти у тренінг? (Кожен учасник описує у лівій частині листа свій внесок у тренінг).

Далі учасники по колу зачитують опис очікування від тренінгу та вкладу.

Ведучий: – Те, що ми з вами описали, безумовно, може змінюватись протягом тренінгу. Можливо, ви отримаєте те, чого не очікували. Багато також залежатиме від вашого сприйняття та активності. Наприкінці тренінгу у нас буде можливість перевірити свої очікування [67].

Вправа «Карусель спілкування»

Відноситься до емоційно орієнтованих копінг-стратегій, зокрема до стратегії емоційної виразності. Вона сприяє відкритому вираженню емоцій, що допомагає знизити емоційне напруження та підвищити рівень комунікативної підтримки серед учасників.

Перед початком вправи всі учасники тренінгу розсідають по колу та продовжують фразу, задану ведучим: «Я люблю...»; «Мене радує...»; «Мені сумно, коли...»; «Я серджусь, коли...»; «Я пишаюся собою, коли...» [88] .

Вправа «Девізи»

Вправа «Девізи» сприяє розвитку емоційної виразності та зміни переконань в рамках копінг-стратегії за класифікацією Плутчика. Вона допомагає учасникам сформулювати життєві цінності, підвищити мотивацію та знайти емоційну підтримку у складних ситуаціях.

Називаючи своє ім'я, учасники повинні супроводжувати його формулюванням свого життєвого девізу. Можливо, хтось із них уже має готовий девіз, з яким до тренінгу йшов життям. Однак, швидше за все, більша частина групи в перший момент після отримання завдання буде перебувати в неабиякому збентеженні, оскільки вигадкування девізу на ходу – справа не з простих.

Важливо дати групі достатньо часу на роздуми і не починати опитування по колу відразу ж. Можливий і спрощений варіант завдання, коли учасникам групи пропонується продовжити фрази: «Я живу для...» та/або «Я працюю для...» [25] .

Тренінг 2. Вправи на створення атмосфери довіри, доброзичливості і прийняття учасниками один одного

Мета тренінгу: створити безпечне і підтримуюче середовище для учасників, сприяючи розвитку довіри, відкритості та взаємного прийняття через практичні вправи, що дозволяють знижувати соціальні бар'єри, посилювати емпатію і сприяти формуванню доброзичливих взаємин у групі.

Час виконання однієї вправи: 20-30 хвилин.

Вправа «Єдиний ритм»

Відноситься до копінг-стратегії, що сприяє емоційному регулюванню через фізичну активність та синхронізацію. Ця вправа віднесена до стратегії активного впливу (active coping), оскільки учасники повинні активно взаємодіяти та синхронізувати свої дії, що допомагає знизити рівень стресу,

та створює відчуття єдності, згуртованості в групі, сприяючи покращенню емоційного стану через фізичну активність і колективну взаємодію. Вона також має елементи зниження тривоги через зосередження уваги на фізичній активності та ритмічному виконанні завдання.

Учасники групи один за одним, а потім усі разом у єдиному темпі виконують певний ритм, заданий ведучим [31].

Вправа «Підкреслення значущості»

Відноситься до копінг-стратегії, що базується на підтримці та соціальній взаємодії, спрямованій на підтримку позитивних емоцій і зниження стресу через позитивні відносини з оточуючими.

У цьому контексті вона віднесена до стратегії емоційної підтримки (emotion-focused coping), оскільки основною метою є підвищення самооцінки учасників, а також розвиток підтримуючих соціальних взаємодій у групі. За допомогою підкреслення позитивних якостей у кожного учасника, створюється атмосфера прийняття, довіри та взаємоповаги, що допомагає учасникам знизити стрес та покращити емоційне самопочуття.

Учасникам пропонується пригадати та визначити в колег ті риси характеру, які викликають у них повагу, симпатію чи захоплення. Висловлювання звертається безпосередньо до конкретної людини та починається словами: «Олю, мені в тобі імponує...», після чого називається особистісна якість, що викликала позитивне враження. Після цього Оля має поділитися власними емоціями — розповісти, які почуття в неї виникли у відповідь на почуті слова. Далі вправу продовжує наступний учасник. Процес триває до того моменту, поки кожен із присутніх не отримає зворотний зв'язок від колег і не висловить власні враження [36].

Вправа «Підкреслення спільності»

Відноситься до копінг-стратегії соціальної підтримки, зокрема до підстратегії підтвердження соціальної єдності або пошук спільних рис. Згідно з класифікацією Р. Плутчика, це пов'язано з емоційним регулюванням через соціальні зв'язки. Вправа сприяє створенню відчуття спільності серед учасників, допомагаючи їм усвідомити, що в них є подібні якості, що може зміцнити почуття приналежності до групи та знизити рівень стресу, адже в ситуаціях стресу або труднощів люди зазвичай шукають підтримку та зв'язки з іншими.

Вправа фокусується на виявленні спільних характеристик між учасниками, що посилює їх взаєморозуміння та сприяє розвитку позитивної комунікації в групі.

Вправа проводиться у колі учасників з використанням м'яча. Учасник, який кидає м'яч іншому, повинен назвати спільну психологічну рису, що поєднує його з людиною, якій він передає м'яч. Формулювання починається словами: «Мені здається, нас із тобою об'єднує...», після чого називається певна якість, наприклад: «...відкритість у спілкуванні» або «...схильність до прямолинійності у висловлюваннях». Той, хто отримав м'яч, реагує фразою «Я згоден(на)», якщо поділяє думку, або «Я подумаю», якщо має іншу точку зору. Потім саме ця людина продовжує вправу, передаючи м'яч наступному учаснику. Процес триває доти, поки кожен учасник не візьме участь у взаємному обміні висловлюваннями [24].

Тренінг 3. Вправи, прийоми та техніки, спрямовані на усвідомлення і прийняття своїх почуттів (частина 1)

Мета тренінгу: робота з негативними почуттями, освоєння ефективних способів зняття внутрішньої напруги, гармонізація психофізичних функцій.

Час виконання однієї вправи: 30 хвилин.

Вправа "Почуття"

Ця вправа спрямована на розпізнавання, вираження і обговорення емоцій, що є важливими аспектами соціального та емоційного регулювання. Занурення в процес вираження почуттів через міміку та пантоміміку допомагає учасникам краще розуміти та виражати свої емоції, а також покращує здатність до емпатії, що є необхідним для підтримки ефективної комунікації в складних ситуаціях.

Згідно з класифікацією Плутчика, це також може сприяти розвитку емоційної інтелігентності, оскільки вимагає від учасників як розпізнавання власних почуттів, так і здатності до спостереження за емоціями інших, а також адекватної реакції на них.

Учасники записують на картках (аркушах паперу) якесь почуття. Картки збираються та перетасовуються. Потім кожний учасник вибирає будь-яку картку. Йому необхідно зобразити те почуття, яке написано на ній. Показ може бути мімічним чи пантомімічним. Інші висловлюються про сприйняття цього показу.

Ведучий мовчить, не розкриваючи секрету відразу після перших висловлених здогадів, поки не висловляться всі учасники. Кожен зображує кілька почуттів.

Запитання для обговорення: Чи сприймали вас адекватно? Чому виникали складнощі у визначенні почуття? Розкажіть про свої враження [46].

Вправа «Список емоцій»

Відноситься до копінг-стратегії емоційного вираження та саморегуляції, зокрема за класифікацією Плутчика, вона є частиною стратегії соціальної підтримки та емоційної адаптації. Основна мета цієї вправи — це розвиток здатності розпізнавати й виражати емоції як у собі, так і в інших. Така діяльність підтримує розвиток емоційної інтелігентності. Вправа допомагає

людині краще зрозуміти і контролювати свої емоції, а також взаємодіяти з іншими, розуміючи їхні емоційні реакції.

Групі пропонується назвати якнайбільше слів, що позначають емоції. Потім хтось виходить і зображує емоцію мімікою та жестами. Усі відгадують. Перший, хто відгадав, показує свою емоцію.

Ускладнення: вправа проводиться у колі. Одна людина називає емоцію – усі її показують.

Запитання для обговорення: Яку емоцію було найважче показати? Чи всі мали однаковий вираз обличчя при зображенні емоції? Чому? Чи можуть люди відчувати одні й ті самі емоції та мати абсолютно різний вираз обличчя? Коли? (Навести приклад) [61].

Вправа «Передача почуттів»

Відноситься до копінг-стратегії емоційного вираження та емоційної регуляції, зокрема за класифікацією Роберта Плутчика вона формує стратегію емоційної адаптації та соціальної підтримки.

Учасники встають у потилицю один за одним. Останній повертає передостаннього і передає йому мімікою якесь почуття (радість, гнів, сум, подив тощо). Друга людина повинна передати мімікою наступній це ж почуття, і так, поки не дійдуть до першої людини, що стоїть. У першого учасника запитують, яке почуття він отримав мімікою, і порівнюють з тим, яке почуття було надіслано мімікою спочатку [52].

Тренінг 4. Вправи, прийоми та техніки, спрямовані на усвідомлення і прийняття своїх почуттів (частина 2)

Мета тренінгу: розвинути в учасників здатність розпізнавати та усвідомлювати свої емоції через техніки, що сприяють емоційному саморозумінню, прийняттю власних почуттів і формуванню здорової емоційної гнучкості.

Час виконання однієї вправи: 20-30 хвилин.

Вправа «Асоціації»

Відноситься до стратегії «Пошук емоційних асоціацій» або «Емоційне прийняття». Ця вправа допомагає людині виокремити та усвідомити власні емоційні реакції на певні слова чи ситуації, що є важливо для розвитку емоційної гнучкості. Це підвищує здатність до емоційного саморегулювання та ефективного управління емоціями.

Потрібно назвати асоціації, які викликає у Вас слово «колектив», «робота», «дозвілля», «успішність» та ін. [55].

Вправа «Професійне відображення емоцій»

Ця вправа дозволяє соціальним працівникам не тільки усвідомити свої емоції в стресових ситуаціях, але й розвивати стратегії для їх ефективного управління, що є важливим аспектом їх професійної діяльності. Вона допомагає працівникам усвідомлювати та ефективно регулювати свої емоції в професійній діяльності, зокрема в стресових або складних ситуаціях, з якими вони стикаються в роботі з клієнтами.

Ведучий готує картки з різними професійними ситуаціями, характерними для роботи Пенсійного фонду. Картки містять короткі описи ситуацій, у яких можуть виникати емоції. Наприклад: «Клієнт відмовляється співпрацювати і проявляє агресію», «Клієнт ділиться дуже особистими та болісними переживаннями», «Працівник отримує негативний відгук від керівника про свою роботу», «Працівник переживає емоційне вигорання від частих стресових ситуацій».

Учасники по черзі витягують картку із ситуацією. Учасник має відповісти на два запитання: Які емоції можуть виникнути у вас у цій ситуації? Які стратегії ви могли б застосувати для саморегулювання емоцій у цій ситуації?

Після того як кожен учасник поділиться своїми відповідями, група обговорює можливі варіанти регулювання емоцій, які найбільше підходять для соціальних працівників. Це допомагає колегам поділитися власними стратегіями, вчитися від інших і знаходити більш ефективні способи саморегулювання в професійній діяльності.

Вправа «Емоційний щоденник»

Розвивати навички емоційного саморегулювання через усвідомлення та рефлексію власних емоцій у професійній діяльності, зокрема в стресових або емоційно виснажливих ситуаціях, що є частими для соціальних працівників.

Кожному учаснику дається аркуш паперу та ручка. Ведучий пояснює, що впродовж наступних кількох хвилин учасники будуть записувати свої емоції в різних ситуаціях, пов'язаних із роботою. Учасникам пропонується на декілька хвилин зафіксувати свої емоції, які вони відчували протягом дня або тижня, під час роботи з клієнтами або на робочому місці.

Запитання для запису: Які емоції я відчував/відчувала сьогодні під час роботи? У якій ситуації я найбільше емоційно реагував/реагувала? Які саме емоції я відчував/відчувала в цій ситуації? Як я їх регулював/регулювала? Які стратегії саморегулювання застосовував/застосовувала?

Наприклад, учасник може записати: «Сьогодні на прийомі клієнт агресивно висловлювався, я відчула злість і розчарування. Але я зробила кілька глибоких вдихів, щоб заспокоїтися, і змогла далі спокійно вести розмову».

Після того, як кожен записав свої емоції та стратегії, ведучий пропонує кожному учаснику поділитися своїм досвідом в групі, якщо вони готові. Група може обговорити, як різні люди справляються з подібними ситуаціями, та запропонувати альтернативні стратегії саморегулювання.

Тренінг 5. Освоєння способів саморегуляції емоційного стану (частина 1)

Мета заняття: з'ясування методів управління власними емоціями.

Час виконання однієї вправи: 20-30 хвилин.

Вправа "У стоматолога"

Вправа відноситься до когнітивно-поведінкової копінг-стратегії, зокрема до переконання та переосмислення (когнітивної реструктуризації). Ідея цієї вправи полягає в тому, щоб змінити спосіб сприйняття ситуації, яка викликає тривогу. Рекомендована для людей з підвищеною тривожністю.

Уявіть ситуацію: ви записалися на прийом до стоматолога. У призначений день ви вирушаєте до клініки, заходите у будівлю, піднімаєтеся на потрібний поверх і входите до стоматологічного кабінету. Погляд падає на годинник — саме час вашого прийому. Ви сідаєте у крісло, помічаєте поруч скляний столик із медичними інструментами й мимоволі уявляєте, як холодний метал торкається ваших зубів. З іншого боку стоїть бормашина, і вам здається, що ви вже чуєте її неприємний звук. Раптом за спиною відчиняються двері, і заходить медсестра, повідомляючи, що лікар сьогодні не працює через застуду, тому ваш прийом буде перенесено. Ви відчуваєте полегшення і спокійно залишаєте кабінет.

Психолог К. Шрайнер, автор цієї вправи, зазначав, що багато людей у житті поведуться подібно до цієї ситуації. Ми схильні хвилюватися і відчувати тривогу наперед, очікуючи неприємностей, які ще навіть не сталися. Людина часто переживає уявні труднощі, замість того щоб дочекатися реальних подій і переконатися, що вони можуть виявитися набагато менш загрозливими — або взагалі не відбутися [57].

Дихальна вправа «Перепочинок»

Відноситься до емоційної копінг-стратегії та фізіологічної (або фізіологічно-стресової) стратегії. Вона фокусується на використанні дихальних технік для зниження рівня тривоги, стресу.

Зазвичай у стані засмучення або напруження людина несвідомо затримує дихання. Одним із ефективних способів зняття внутрішнього напруження є усвідомлене розслаблення через дихання. Протягом кількох хвилин варто дихати рівно, глибоко та спокійно, зосереджуючись на самому процесі. Можна заплющити очі, аби легше зосередитися на власних відчуттях. Під час такого дихання уявіть, що з кожним видихом вас залишають тривоги, напруження та всі неприємні емоції [51].

Вправа «Мобілізуюче дихання»

Початкове положення — стоячи або сидячи з рівною спиною. Спочатку необхідно повністю видихнути повітря з легенів, після чого зробити повільний глибокий вдих, затримати дихання на 2 секунди й здійснити видих, тривалість якого відповідає тривалості вдиху. Згодом фази вдиху поступово подовжуються. Приблизний цифровий варіант виконання вправи може мати такий вигляд:

8(4)4, 8(4)5, 8(4)6, 8(4)7, 8(4)8;

4(2)4, 5(2)4, 6(3)4, 7(3)4, 8(4)4;

8(4)8, 8(4)7, 7(3)6, 6(3)5, 5(2)4.

Ритм дихання задається рахунком викладача або за допомогою метронома. Під час самостійного виконання темп можна контролювати уявним рахунком, де кожен відлік приблизно відповідає одній секунді. Для зручності при ходьбі можна співвідносити рахунок із темпом власних кроків. [52].

Тренінг 6. Освоєння способів саморегуляції емоційного стану (частина 2)

Мета тренінгу: розвинути практичні навички саморегуляції емоційного стану для ефективного управління стресом, підтримки емоційної рівноваги та підвищення професійної ефективності в умовах інтенсивної емоційної діяльності.

Час виконання однієї вправи: 20-30 хвилин.

Релаксаційна вправа «М'язова енергія»

Відноситься до копінг-стратегії емоційного саморегулювання, зокрема за класифікацією Плутчика, вона є частиною стратегії фізіологічної регуляції емоцій. Ця вправа фокусується на фізичному розслабленні, допомагаючи учасникам усвідомлювати напругу в м'язах і навчаючи їх знімати надмірне напруження через контроль та релаксацію м'язових груп. Вона допомагає зменшити рівень стресу, полегшує емоційну напругу, сприяє відновленню емоційної рівноваги.

Інструкція для виконання вправи: зігніть вказівний палець правої руки та максимально його напружте. Зверніть увагу, як розподіляється м'язова напруга — вона переходить у сусідні пальці, далі у кисть, лікоть, плече, а потім навіть у шию. Можна помітити, що частково напружується і ліва рука. Спробуйте поступово зняти зайву напругу, залишаючи лише необхідне зусилля у вказівному пальці. Розслабте шию, потім плече й лікоть, щоб рука залишалася вільною, а палець залишався напруженим. Зніміть напругу також із великого та безіменного пальців, але утримуйте тонус у вказівному.

Далі напружте ліву ногу, ніби намагаєтесь втиснути каблук у підлогу. Відчуйте, як м'язова енергія поширюється по тілу — можливо, відгукнеться і права нога. Перевірте, чи не виникла надлишкова напруга у спині. Потім повільно встаньте, нахиліться вперед і напружте спину так, ніби тримаєте на

ній важкий ящик. Зверніть увагу, як змінюється відчуття напруги у різних частинах тіла [63].

Тілесно-орієнтована вправа «Мийна машина»

Відноситься до фізіологічної копінг-стратегії та емоційної копінг-стратегії, а саме до стратегії через тілесний контакт та релаксацію.

Учасники розташовуються у дві шеренги, стоячи обличчям один до одного. Перша людина виконує роль «машини», а остання — «сушарки». «Машина» повільно проходить між двома рядами, а решта учасників імітують процес «миття» — легко торкаються, погладжують, ніби змиваючи уявний бруд, роблячи це обережно й уважно. Коли «машина» доходить до кінця, «сушарка» символічно «висушує» її — обіймає. Після цього той, хто був «сушаркою», переходить у роль «мийки», а наступний учасник із початку шеренги стає новою «машиною» [72].

Вправа "Концентрація на рахунку"

Відноситься до когнітивно-поведінкової копінг-стратегії, а саме до стратегії контролю уваги і когнітивної саморегуляції.

Ця вправа спрямована на тренування здатності зосереджувати увагу і контролювати власні думки. Вона допомагає зменшити внутрішній шум, що часто виникає під час стресових ситуацій або тривожних роздумів. Повільне рахування дозволяє людині перенаправити свою увагу з тривожних або негативних думок на просту і рутинну задачу — зосередження на рахунку.

Когнітивно-поведінкові стратегії часто включають методи, що допомагають змінювати фокус уваги та переривати спіраль тривоги чи стресу, таким чином знижуючи рівень емоційного напруження. Ця вправа допомагає заспокоїти розум, повернути себе в «тут і зараз», і запобігти негативному мисленню, яке може посилювати стрес.

Інструкція: «Помірно й спокійно рахуйте про себе від 1 до 10, зосереджуючи увагу лише на процесі підрахунку. Якщо помітите, що думки відволікаються або увага розсіюється, просто поверніться до початку й почніть рахунок заново. Продовжуйте виконувати вправу протягом кількох хвилин, підтримуючи спокійний ритм і концентрацію» [18].

Тренінг 7. Вивчення прийомів та технік управління психоемоційним станом (частина 1)

Мета тренінгу: набуття знань і навиків застосування різноманітних прийомів і технік для ефективного управління власним психоемоційним станом. Інтегрування технік саморегуляції в повсякденне життя, що сприятиме емоційному благополуччю та ефективності роботи.

Час виконання однієї вправи: 20-30 хвилин.

Прийоми саморегуляції

Прийоми саморегуляції відносяться до емоційної копінг-стратегії та когнітивно-поведінкової стратегії.

В основі саморегуляції лежить управління власними думками, почуттями та фізіологічними реакціями, що дозволяє людині зберігати контроль у складних або стресових ситуаціях. Це може включати:

- Когнітивне переосмислення (наприклад, думки про хороше або позитивні уявні образи), що є типово когнітивною стратегією.
- Фізіологічні техніки (розслаблення м'язів, потягування, регулювання дихання), які стосуються більш фізіологічного аспекту саморегуляції.
- Емоційні техніки (сміх, гумор), що також можна розглядати як емоційну стратегію для зниження стресу.

Саморегуляція — це процес свідомого керування власним психоемоційним станом, який досягається шляхом впливу людини на себе

через використання вербальних формул, уявних образів, а також контроль дихання та м'язового тону.

Основні результати саморегуляції включають:

заспокійливий ефект — зменшення внутрішньої напруженості та емоційного збудження;

відновлювальний ефект — послаблення відчуття втоми, відновлення сил;

активізуючий ефект — підвищення рівня психофізіологічної готовності до діяльності.

До основних способів саморегуляції належать:

використання гумору, усмішки або сміху;

зосередження на позитивних думках і приємних спогадах;

виконання розслаблювальних рухів, легке потягування;

споглядання природи, кімнатних рослин, фотографій чи речей, що викликають позитивні емоції;

уявне або реальне звернення до вищих духовних сил, ідеї чи Всесвіту;

«купання» у променях сонця — як справжнє, так і уявне;

глибоке дихання свіжим повітрям;

читання поезії;

щирі висловлювання подяки, похвали або компліментів без особливого приводу [67] .

Прийоми самопідтримки

Прийоми самопідтримки відносяться до когнітивно-поведінкової копінг-стратегії та емоційної копінг-стратегії, оскільки включають техніки, які допомагають людині підтримувати емоційну стабільність, змінювати її сприйняття ситуації та регулювати психоемоційний стан.

1. Прийом «Вечірній перегляд подій» (для тих, хто працює з людьми, найбільш згубний принцип - "Я подумаю про це завтра").

2. Візуалізація - уявлення, програвання, бачення себе в ситуації, яка ще не відбулася, – це прийом, який допомагає будувати дійсність. Людина уявляє себе такою, що робить (або має) те, чого вона прагне, і – отримує бажане. (Виконувати можливо візуалізацію 10 хвилин перед відходом до сну і 10 хвилин вранці. Всього 20 хвилин на день!)

Етапи візуалізації:

- спочатку визначте, чого саме ви прагнете досягти. Сформулюйте мету максимально конкретно, уявивши її у яскравих образах, зорових деталях і кольорах — створіть у своїй уяві чітку картину бажаного результату;

- потім розслабте тіло й свідомість;

- протягом 5–10 хвилин зосереджено відтворюйте у своїй уяві сцени, де ви вже досягли мети, наче переглядаєте фільм про власний успіх.

Важливо усвідомити, що ефективність візуалізації залежить від регулярності практики. Результати не з'являються миттєво — необхідно неодноразово відтворювати уявний образ, день за днем, протягом кількох тижнів або навіть місяців. Лише систематичне повторення забезпечує поступове втілення бажаного. Не слід робити висновки після перших спроб або зневірюватися через відсутність швидкого ефекту. Якщо з'являються сумніви, не потрібно з ними боротися — просто не надавайте їм значення та спокійно відкидайте [46].

Техніка «Відрізати, відкинути»

Техніка «Відрізати, відкинути» відноситься до когнітивно-поведінкової копінг-стратегії, а саме до стратегії когнітивного переосмислення і управління негативними думками.

Цю техніку можна застосовувати для нейтралізації будь-яких негативних думок (на кшталт: «у мене знову нічого не вийде», «це марно» тощо). Щойно з'являється подібне переконання, слід миттєво припинити його вплив — уявно «відсікти» і «відкинути» думку. Для цього виконайте

різкий, відсічний рух лівою рукою, одночасно візуалізуючи, як ви відрізаєте й позбуваєтесь цієї ідеї. Після такого символічного жесту поверніться до вправи з візуалізації, замінюючи негативний образ на позитивний і підтримувальний. У результаті цього розум поступово звикає фокусуватися на конструктивних думках, відновлюючи внутрішню рівновагу [12].

Техніка «Визнання своїх переваг»

Відноситься до емоційної копінг-стратегії, зокрема до стратегії самопідтримки та покращення самооцінки. Ця техніка спрямована на подолання надмірної самокритичності. Один із найефективніших способів зменшити внутрішній тиск — усвідомити, що жодна людина не є і не повинна бути ідеальною. Водночас ви вже достатньо хороші, щоб жити повноцінно, радіти життю та досягати успіху. Для підтримки позитивного ставлення до себе можна використовувати просту вправу самопідтримки (особливо легко її сприймають жінки). Щоранку, готуючись до роботи, подивіться у дзеркало, встановіть зоровий контакт із власним відображенням і впевнено повторіть кілька разів: «Я, можливо, не ідеальна, але я достатньо хороша».

Підкріпіть ці слова щирою посмішкою, щоб посилити відчуття прийняття й доброзичливості до себе [5].

Тренінг 8. Вивчення прийомів та технік управління психоемоційним станом (частина 2)

Мета тренінгу: набуття знань і навичок застосування різноманітних прийомів і технік для ефективного управління своїм психоемоційним станом. Інтегрування технік саморегуляції в повсякденне життя, що сприятиме емоційному благополуччю та ефективності роботи.

Час виконання однієї вправи: 20-30 хвилин.

Техніка управління диханням

Техніка «Управління диханням» відноситься до фізіологічної копінг-стратегії та емоційної копінг-стратегії, зокрема до стратегій релаксації і стрес-менеджменту.

Ця техніка базується на принципах фізіологічної саморегуляції, оскільки за допомогою контролю дихання людина може впливати на своє фізіологічне і емоційне самопочуття. Повільне, глибоке дихання активує парасимпатичну нервову систему, що знижує рівень стресу, допомагає зменшити тривожність і заспокоїтись, нормалізує серцебиття, знижує м'язове напруження.

Контроль дихання є дієвим способом регулювання м'язового тону та емоційного стану. Повільне, глибоке дихання із залученням діафрагми сприяє зниженню збудливості нервової системи, розслабленню м'язів і досягненню стану спокою. Натомість часте, поверхнєве (грудне) дихання підтримує підвищену активність організму та нервово-психічне напруження.

Для виконання вправи слід сісти або стати прямо, максимально розслабити м'язи тіла та зосередитися на дихальному процесі. На рахунок 1–2–3–4 здійснюється повільний вдих (живіт трохи випинається вперед, грудна клітка залишається нерухомою). Потім відбувається затримка дихання на чотири рахунки, після чого виконується плавний видих на рахунок 1–2–3–4–5–6, і знову коротка пауза перед новим вдихом на 1–2–3–4.

Виконання цієї дихальної техніки протягом кількох хвилин (приблизно 3–5) сприяє відновленню внутрішньої рівноваги, зниженню напруги та появі відчуття спокою.

Управління тонусом м'язів, рухом

Контроль м'язового тону та рухової активності належить до фізіологічних копінг-стратегій і водночас може виступати складовою методів релаксації. Під впливом психоемоційних перевантажень у людини часто

виникають м'язові спазми або надмірна напруга. Уміння цілеспрямовано розслабляти напружені м'язи допомагає зменшити нервово-психічне напруження та швидше відновити енергетичні ресурси організму.

Під час коротких перерв або у вільний час доцільно практикувати послідовне розслаблення різних груп м'язів, дотримуючись таких рекомендацій:

1. Усвідомлюйте та запам'ятовуйте відчуття розслаблення, порівнюючи його зі станом м'язового напруження.
2. Кожна вправа складається з трьох етапів: напруження – усвідомлення – розслаблення.
3. Напруга м'язів виконується під час вдиху, а розслаблення – під час видиху.

Регулярне виконання таких вправ сприяє гармонізації психофізичного стану та підвищенню стресостійкості.

Способи, пов'язані з впливом слова

Відносяться до емоційної копінг-стратегії, зокрема до стратегії позитивного мислення та самопідтримки.

Ці техніки полягають в усвідомленому самопідтриманні через позитивні афірмації та схвалення своїх досягнень, навіть якщо вони здаються незначними. Вони допомагають людині зміцнити внутрішній ресурс, зменшити вплив зовнішніх факторів на самооцінку, покращити емоційний стан і знизити рівень стресу. Словесний самовплив активізує свідомі механізми самонавіювання, спрямовані на безпосередню регуляцію психофізіологічних процесів організму. Формули самонавіювання повинні бути короткими, чіткими та позитивними за змістом, без заперечних часток чи негативних формулювань.

Одним із ефективних способів вербальної саморегуляції є самосхвалення (або самозаохочення). У повсякденному житті людина не

завжди отримує позитивну оцінку чи підтримку з боку інших, що особливо помітно в умовах емоційного або професійного напруження. Це може призводити до підвищеної дратівливості та нервозності.

Тому важливо самотійно підтримувати себе словесно, відзначаючи навіть невеликі досягнення чи вдалі дії. У подібних випадках варто промовляти фрази на кшталт: «Молодець!», «Я впоралась!», «Це було добре!». Рекомендується практикувати такі самопідтримувальні висловлювання кілька разів на день, щоб підвищити впевненість у собі та стабілізувати емоційний стан.

Використання образів (візуалізація)

Візуалізація - уявлення, програвання, бачення образів. Вона активно впливає на всю систему почуттів та уявлень. Використання образів відноситься до когнітивно-поведінкової копінг-стратегії, зокрема до стратегії когнітивного переосмислення та емоційної саморегуляції. Цей метод допомагає людині змінювати її сприйняття негативних думок, даючи їй можливість дистанціюватися від них та спостерігати їх збоку. Візуалізація сприяє зниженню інтенсивності емоцій, які супроводжують негативні думки, і дозволяє людині перехопити контроль над своїм емоційним станом. Ці методи є частиною психотерапевтичних технік, зокрема в рамках когнітивно-поведінкової терапії, де важливо навчити людину розпізнавати і змінювати патерни мислення, що призводять до стресу або тривожності.

Спосіб 1. "Лейбл, або ярлик"

Коли у свідомості з'являється негативна думка, важливо не занурюватися в неї, а спостерігати за нею з боку, наче за стороннім явищем, не дозволяючи їй впливати на власний емоційний стан. Ефективність цієї техніки підвищується, якщо уявно виконати певні дії з цією думкою — наприклад, візуалізувати, ніби ви розфарбовуєте її яскравим кольором,

спотворюєте її форму або позначаєте як незначну. Така уява допомагає позбавити негативну думку емоційної сили.

Слід пам'ятати, що негативні переконання мають владу над людиною лише тоді, коли вона реагує на них тривогою чи страхом. Ця сила походить від нашого власного ставлення. Варто внутрішньо сказати собі: «Це просто негативна думка, і вона не має контролю наді мною».

Спосіб 2. “Перебільшення”. Якщо негативна думка все ж з’явилася, можна довести її до абсурду, зробивши її настільки гіперболізованою, що вона почне виглядати безглуздою або навіть смішною. Такий підхід зменшує її вплив і допомагає зберегти емоційну рівновагу.

Тренінг 9. Вправи на формування навичок позитивного самосприйняття та рефлексії (частина 1)

Мета заняття: формування позитивного ставлення до власної особистості, усвідомлення індивідуальних особливостей самосприйняття та того, як людину сприймають інші. Забезпечення зворотного зв’язку між учасниками та осмислення отриманого в груповій взаємодії досвіду.

Час виконання однієї вправи: 20-30 хвилин.

Вправа «Валіза»

Вправа «Валіза» відноситься до копінг-стратегії самопідтримки та когнітивно-поведінкової стратегії. Вона також може бути частиною групових терапевтичних або тренінгових технік, спрямованих на розвиток особистісної стійкості та самопізнання. Згідно з класифікацією Роберта Плутчика вона відповідає пізнавально-орієнтованій стратегії (когнітивній стратегії), включає переосмислення ситуації і пошук шляхів для адаптації через зміну способів мислення. Ця вправа слугує дієвим засобом розвитку самосвідомості, підвищення емоційної стійкості та зменшення рівня стресу

завдяки підтримці групи й формуванню реалістичного уявлення про власні сильні та слабкі сторони.

Один із учасників тимчасово виходить із приміщення, а решта членів групи готують для нього умовну «валізу в дорогу». До неї включають якості та риси, що, на думку групи, сприятимуть особистісному й професійному розвитку цієї людини, а також ті, які заважають самореалізації й потребують опрацювання.

Призначається секретар, який фіксує всі висловлені характеристики: на аркуші паперу він проводить вертикальну лінію, позначаючи одну частину знаком «+», а іншу – «-». Для повноцінної «валізи» бажано зазначити не менше 5–7 позитивних і негативних якостей. Після цього учасник повертається до групи, йому зачитують результати обговорення та передають складений список [9].

Вправа «Чарівне слово»

Відноситься до емоційно-орієнтованих копінг-стратегій, оскільки вона фокусується на розвитку комунікаційних навичок, що сприяють поліпшенню взаємодії з іншими людьми та зменшенню стресу через позитивне спілкування. Ця вправа — це ефективна емоційно-орієнтована копінг-стратегія, яка знижує стрес через розвиток комунікативних навичок і поліпшення соціальних відносин.

Одним з важливих умінь, яким має володіти кожна людина, є вміння говорити «чарівні слова». Такі слова (слова ввічливості) допомагають встановити теплі та приятельські відносини, відкривають часто навіть «наглухо зачинені двері». Необхідно поділити учасників на дві команди. Кожній дається завдання за 1 хвилину згадати і записати якнайбільше ввічливих слів і виразів.

Ця вправа допомагає збагатити словниковий запас, дає можливість запам'ятати ввічливі слова та вживати їх у ході взаємних привітань та контактів [75] .

Вправа «Комплімент»

За класифікацією Плутчика відноситься до емоційно-орієнтованих копінг-стратегій. Ця вправа зосереджена на створенні позитивних емоційних взаємодій через висловлення компліментів та підтримки, що є важливою складовою емоційної регуляції та зменшення стресу.

Кожен учасник тренінгу по колу завершує фразу «Мені в тобі подобається така риса, як...» стосовно свого сусіда [56] .

Вправа «Підкреслення подібності»

Відноситься до емоційно-орієнтованих копінг-стратегій. Спрямована на зниження емоційного стресу через посилення почуття приналежності, співчуття та взаєморозуміння. Ця вправа дає відчуття зняття унікальності проблеми та розвиток вміння відчувати настрій іншої людини.

Інструкція: кожен учасник тренінгу по колу завершує фразу:

«Я думаю, Павло (Наталія,...) такий же життєрадісний, як і я» і т.д.

Тренінг 10. Вправи на формування навичок позитивного самосприйняття та рефлексії (частина 2). Підсумок

Мета заняття: формування позитивного ставлення до власної особистості, усвідомлення індивідуальних особливостей самосприйняття та того, як особу бачать інші люди. Забезпечення зворотного зв'язку між учасниками й рефлексивний аналіз досвіду, здобутого під час групової взаємодії.

Час виконання однієї вправи: 20-30 хвилин.

Вправа «Без маски»

Є типово емоційно-орієнтованою копінг-стратегією, оскільки допомагає учасникам зменшити емоційний стрес через відкритість, щирість і вираження своїх внутрішніх переживань. Вона сприяє кращому розумінню себе та інших і допомагає розслабитися, усвідомлюючи свої справжні емоції та почуття.

Кожному учаснику дається картка з написаною фразою, яка не має закінчення. Без жодної попередньої підготовки він має продовжити та завершити фразу. Висловлювання має бути щирим. Якщо інші члени групи відчують фальш, учаснику доведеться брати ще одну картку. Зразковий зміст карток: «Особливо мені подобається, коли люди, що оточують мене...»; «Чого мені іноді по-справжньому хочеться, так це...»; «Іноді люди не розуміють мене, бо я...»; «Вірю, що я...»; «Мені буває соромно, коли я...»; «Особливо мене дратує, що я...» тощо [41].

Вправа «Якості»

Ця вправа є класичним прикладом когнітивно-орієнтованої копінг-стратегії. Вона допомагає змінити негативне сприйняття себе, переосмислити власні риси через усвідомлену рефлексію, що сприяє зниженню стресу та поліпшенню емоційного стану.

Кожен учасник повинен написати 10 позитивних і 10 негативних своїх якостей, потім проранжувати їх. Слід звернути увагу на перші та останні якості у списку.

Вправа «Комісійний магазин»

Ця вправа є прикладом когнітивно-орієнтованої копінг-стратегії, оскільки вона сприяє переосмисленню та зміні ставлення до власних рис і якостей. Це сприяє не тільки особистісному розвитку, але й полегшує управління стресом через зміну внутрішніх переконань.

Пропонується пограти у комісійний магазин. Товари, які приймає продавець – це людські якості. Наприклад: доброта, гнівливість, відкритість.

Учасники записують на картку риси свого характеру, як позитивні, і негативні. Потім пропонується здійснити торгівлю, в якій кожен із учасників може позбутися якоїсь непотрібної якості та придбати щось необхідне. Наприклад, комусь не вистачає для ефективного життя красномовства, і він може запропонувати за нього якусь частину свого спокою та врівноваженості.

Після закінчення завдання підбиваються підсумки та обговорюються враження.

Вправа "Побажання по колу"

Належить до емоційно орієнтованих копінг-стратегій, зокрема до моделі емоційної підтримки та збереження позитивної взаємодії. Така вправа сприяє отриманню позитивного емоційного підкріплення та соціальної підтримки, що допомагає зменшити рівень стресу і покращити емоційне самопочуття завдяки взаємодії в групі.

Під час виконання завдання всі учасники розташовуються у колі, і кожен послідовно висловлює побажання чи добрі слова спочатку одній людині, потім іншій, поки звернення не пролунає на адресу кожного учасника групи.

Отже, розроблена та реалізована в межах дослідження програма психологічного тренінгу була спрямована на формування адаптивних копінг-стратегій, які забезпечують профілактику та подолання синдрому емоційного вигорання у працівників Пенсійного фонду. Реалізація цієї мети здійснювалася шляхом усвідомлення учасниками власного емоційного стану, рівня напруги та стресу, пов'язаних зі специфікою соціальної діяльності, а також через пошук ефективних засобів емоційного відновлення та створення сприятливого психологічного клімату в трудовому колективі.

Наступним етапом стало емпіричне дослідження результативності тренінгової програми та оцінювання її впливу на емоційний стан і професійну стійкість учасників.

3.3. Результати формувального експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів

Для організації формувального впливу було розроблено програму психологічного тренінгу для фахівців Пенсійного фонду щодо формування копінг-стратегій для подолання емоційного вигоряння. Формувальний вплив здійснювався на емоційне сприйняття фахівців з метою навчання засобам психологічного захисту, які допоможуть працівникам подолати наслідки стресу та виробити в собі механізми поведінки подолання. Метою впливу було досягнення індивідуально значущих результатів за допомогою спеціальних психологічних тренінгових вправ з дотриманням вимог до соціально-психологічної підготовки [48].

Формувальний експеримент проходив у 10 тренінгах тривалістю по 1,5-2 години, під час яких фахівці Пенсійного фонду на основі набутого досвіду відпрацьовували практичні навички для формування та сталого застосування копінг-стратегій для зменшення емоційного перенапруження в результаті їх професійної діяльності.

Після соціально-психологічного тренінгу, орієнтованого на формування способів профілактики емоційного вигоряння, було проведено повторне тестування за методиками, що використовувалися на етапі дослідницького експерименту.

Результати повторного тестування за методикою діагностики рівня емоційного вигоряння В. Бойка показали, що серед працівників зі стажем до 5 років синдром вигоряння не сформований - у 43% піддослідних, що на 10% більше, ніж до експерименту, перебуває у стадії формування - у 43% піддослідних (до експерименту показник складав 53%) та сформований - у 14% піддослідних (показник залишився незмінним). Серед співробітників зі стажем понад 5 років синдром емоційного вигоряння не сформовано - у 60% піддослідних, що на 40% більше, ніж дані до експерименту, перебуває у стадії

формування - у 40% піддослідних, що на 10% нижче за показник до експерименту. Працівників зі сформованим синдромом емоційного вигоряння в даній групі після експерименту не виявлено (див. рис. 3.1).

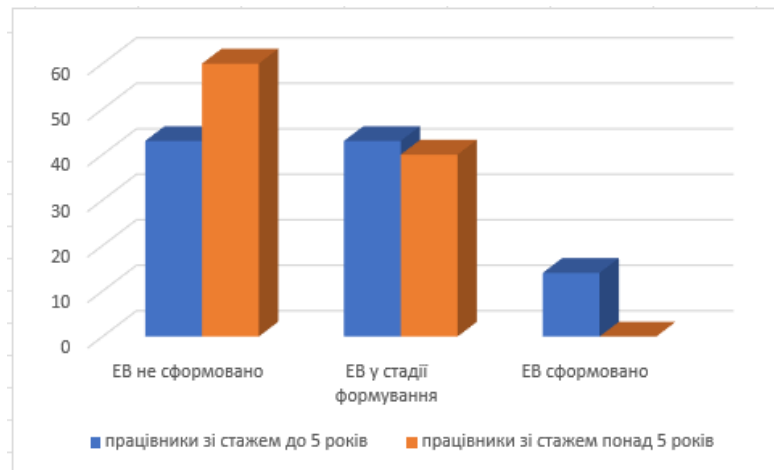


Рис. 3.1. Результати дослідження рівня сформованості емоційного вигоряння за В. Бойко після експерименту, %

Коефіцієнти достовірності відмінностей щодо окремих фаз професійного вигоряння у співробітників двох груп в результаті формувального експерименту представлені в табл. 3.1, де група 1 – працівники зі стажем до 5 років, група 2 – працівники зі стажем понад 5 років.

Таблиця 3.1

Коефіцієнти достовірності відмінностей щодо окремих фаз професійного вигоряння у співробітників двох груп

Фаза емоційного вигоряння	Середнє значення		Критерій Стьюдента, t	Рівень значущості, p
	до	після		
1	2	3	4	5
напруження група 1	33,20	43,04	-7,92	0,000
напруження група 2	41,32	48,84	-6,42	0,000
резистенція група 1	45,97	45,53	4,44	0,0001
резистенція група 2	46,07	45,40	2,11	0,038

Продовження таблиці 3.1

1	2	3	4	5
виснаження група 1	37,13	36,07	-8,145	0,000
виснаження група 2	33,93	33,83	-6,228	0,000

У всіх випадках р-значення для обох груп менше 0,05, що свідчить про статистично значущу різницю для обох груп. Таким чином, підтверджується позитивний вплив розробленого соціально-психологічного тренінгу на обидві групи досліджуваних.

В результаті обробки даних методики діагностики захисно-долаючої поведінки Р. Плутчика у співробітників були отримані дані за кожним механізмом психологічного захисту (див. дод. В, табл. В.2). На рис. 3.2 представлено діаграми змін параметрів психологічного захисту, які відбулись на етапі формувального експерименту в обох групах.

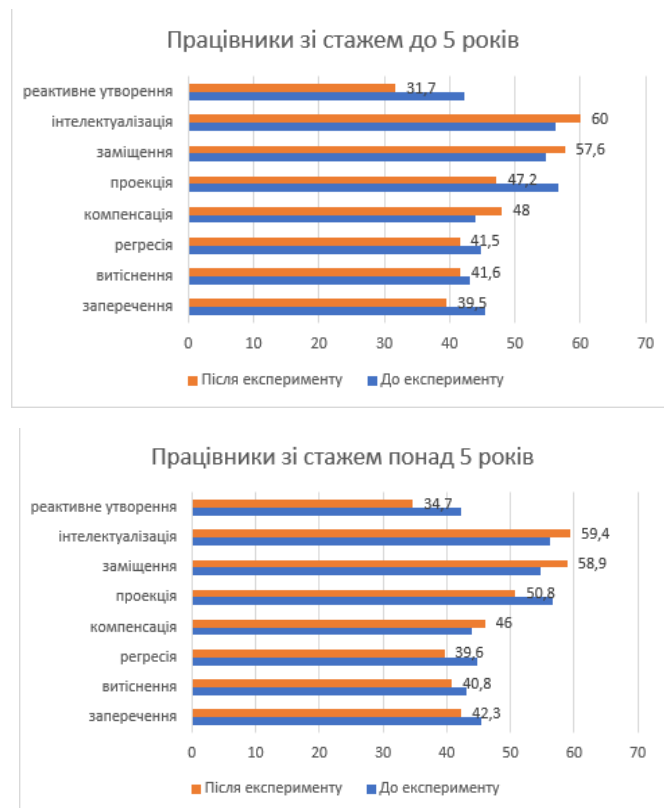


Рис. 3.2. Результати дослідження механізмів психологічного захисту по методиці Р. Плутчика після експерименту

Для наочного розуміння результатів психологічного тренінгу наведено коротку характеристику механізмів психологічного захисту по Р. Плутчику (див. табл. 3.2).

Таблиця 3.2

**Узагальнена характеристика механізмів психологічного захисту
відповідно до класифікації Р. Плутчика**

Механізм захисту	Психологічна сутність	Позитивні (адаптивні) аспекти	Негативні (деадаптивні) аспекти
1	2	3	4
Заперечення	Несприйняття / ігнорування травмуючої інформації, що викликає сильний страх чи тривогу	Тимчасово знижує рівень тривоги, дозволяє людині поступово прийняти неприємну реальність	Відрив від реальності, унеможлиблює вирішення проблеми, можлив хронічне уникання
Витіснення	Відокремлення емоційного компоненту від травматичних спогадів або подій	Дозволяє контролювати емоції, зберігати ефективність дій у стресових ситуаціях	Надмірна емоційна холодність, відчуженість, труднощі у встановленні глибоких емоційних контактів
Регресія	Повернення до більш ранніх,	Дозволяє швидко зняти напруження,	Формує інфантильні реакції, знижує

Продовження таблиці 3.2

1	2	3	4
	дитячих форм поведінки у відповідь на стрес чи фрустрацію	забезпечує короткочасне психологічне полегшення	рівень самоконтролю, ускладнює соціальну адаптацію
Компенсація	Перенесення зусиль у сфери, де можливо досягти успіху для нейтралізації невдач в інших	Підвищує мотивацію, сприяє саморозвитку, формує позитивну самооцінку	Можлива гіперкомпенсація надмірне прагнення довести власну значущість, що спричинює виснаження
Проекція	Приписування власних неприйнятних думок, мотивів або емоцій іншим людям	Допомагає знизити внутрішній конфлікт і зберегти позитивну самооцінку	Веде до спотворення соціального сприйняття, конфліктності, руйнування міжособистісних стосунків
Заміщення	Перетворення неприйнятних потягів у соціально	Є найпродуктивнішим механізмом: сприяє творчості, розвитку	При надмірному використанні може вести до «емоційного переобтяження»

Продовження таблиці 3.2

1	2	3	4
	схвалювану діяльність (мистецтво, спорт, наука)	особистості, самореалізації	або витіснення реальних потреб
Інтелектуалізація	Раціональне, логічне осмислення емоційно насиченої ситуації без емоційного залучення	Сприяє об'єктивному аналізу подій, дозволяє уникнути афективних реакцій	Пригнічує емоційну сферу, веде до втрати здатності до емпатії та автентичного переживання почуттів
Реактивне утворення	Демонстрація поведінки, протилежної справжнім почуттям або бажанням	Дає змогу зберігати соціальну прийнятність поведінки, уникати конфліктів	Формує емоційну напруженість, сприяє розвитку внутрішніх суперечностей і психосоматичних проявів

Таким чином, повторне тестування показало, що в результаті проведених корекційних дій у фахівців Пенсійного фонду зросли показники по механізмах «інтелектуалізація», «компенсація», «заміщення», а по всіх інших механізмах спостерігається зменшення.

Продуктивні механізми: заміщення, компенсація, інтелектуалізація — сприяють адаптації, конструктивній переробці емоцій та особистісному зростанню. Непродуктивні механізми: заперечення, регресія, проекція —

знижують рівень усвідомлення проблеми, ведуть до уникання чи викривлення реальності. Умовно продуктивні (витіснення, реактивне утворення) — забезпечують тимчасову стабілізацію, але при надмірному використанні можуть обмежувати розвиток особистості.

Для перевірки впливу корекційних дій на механізми психологічного захисту працівників Пенсійного фонду було застосовано t-критерій Стьюдента (див. табл. 3.3 - 3.4).

Таблиця 3.3

Механізми психологічного захисту на етапі формувального експерименту для працівників зі стажом до 5 років

Психологічний захист	Середнє значення до експерименту	Середнє значення після експерименту	Відмінності	
			t	p
заперечення	45,4	39,5	2.886	0.007
витіснення	43.0	41.6	1.024	0.314
регресія	44.7	41.5	2.672	0.012
компенсація	44.0	48.0	-2.693	0.012
проекція	56.7	47.2	4.695	0.000
заміщення	54.8	57.6	-3.022	0.005
інтелектуалізація	56.3	60.0	-2.772	0.010
реактивне утворення	42.3	31.7	5.960	0.000

Для обох груп спостерігається статистично значуща різниця між середніми значеннями до та після експерименту (p -значення < 0.05) по більшості з механізмів психологічного захисту. Це означає, що експеримент мав вплив на піддослідних за цими механізмами в обох групах (див. табл. 3.2 - 3.3). Проте за показником «витіснення» для групи працівників зі стажом до

5 років р-значення дорівнює 0,314, для механізмів «регресія» та «компенсація» у групі працівників зі стажем понад 5 років р-значення дорівнює відповідно 0,072 та 0,083, що свідчить про те, що за даними критеріями зміни не мали значущого впливу на піддослідних.

Таблиця 3.4

Механізми психологічного захисту на етапі формувального експерименту для працівників зі стажем понад 5 років

Психологічний захист	Середнє значення до експерименту	Середнє значення після експерименту	Відмінності	
			t	p
заперечення	45.4	42.3	3.060	0.005
витіснення	43.0	40.8	3.241	0.003
регресія	44.7	39.63	1.864	0.072
компенсація	44.0	46.0	-1.795	0.083
проекція	56.7	50.8	3.733	0.001
заміщення	54.8	58.9	-2.681	0.012
інтелектуалізація	56.3	59.4	-2.787	0.009
реактивне утворення	42.3	34.7	4.892	0.000

Наступним етапом дослідження було повторне посттренингове тестування за методикою копінг-стратегій за Р. Лазарусом і С. Фолкман (див. табл. 3.5 – 3.6).

Таблиця 3.5

**Результати динаміки змін з використання стратегій подолання у
працівників зі стажем роботи до 5 років**

Стратегія подолання	Середнє значення		t	Рівень значимості
	до	після		
Конфронтація	3,73	3.10	3,739	0,001
Пошук соціальної підтримки	10,07	10.6	-1.577	0,126
Планування рішення	7,80	8.67	-3,261	0,003
Самоконтроль	7,07	7.57	-2,186	0,037
Дистанціювання	7,47	6,27	3,425	0,002
Позитивна оцінка	8,20	8,83	-3,471	0,002
Прийняття відповідальності	6,00	6,43	-2,359	0,025
Втеча/уникнення	6,33	5,43	2,254	0,032

Таблиця 3.6

**Результати динаміки змін з використання стратегій подолання у
працівників зі стажем роботи понад 5 років**

Стратегія подолання	Середнє значення		t	Рівень значимості
	до	після		
1	2	3	4	5
Конфронтація	8,80	7,93	3,710	0,001
Пошук соціальної підтримки	7,13	8,00	-3,791	0,001
Планування рішення	11,07	11,53	-2,088	0,046
Самоконтроль	8,47	8,33	-0,328	0,745

Продовження таблиці 3.6

1	2	3	4	5
Дистанціювання	6,87	6,37	2,408	0,023
Позитивна оцінка	8,93	9,50	-2,134	0,041
Прийняття відповідальності	5,40	5,97	-2,207	0,035
Втеча/уникнення	7,87	6,87	2,865	0,008

Показник t-статистика є більшим ніж табличний, $p < 0,05$ майже за всіма копінг-стратегіями, окрім стратегії «пошук соціальної підтримки» для фахівців зі стажем до 5 років та стратегії «самоконтроль» для фахівців зі стажем понад 5 років, тому можна дійти висновку, що реалізована нами психокорекційна програма мала вплив, а дослідження не мало випадкового характеру.

Наочна динаміка змін використання копінг-стратегій фахівцями Пенсійного фонду після психокорекційного тренінгу представлена на рис. 3.3.

Таким чином, спостерігається зростання використання працівниками продуктивних копінг-стратегій «планування вирішення проблеми», «пошук соціальної підтримки», «прийняття відповідальності», «позитивна переоцінка». Значно скоротилося використання стратегії «дистанціювання» серед працівників зі стажем до 5 років, тоді як у другій групі цей показник значно не змінився, що може свідчити про більш усталені звички у професійній діяльності, які менше піддаються корекції впродовж нетривалого часу. Разом з тим, по непродуктивній стратегії «втеча/уникнення» спостерігається також зменшення відсотка застосування в обох групах піддослідних. За умовно продуктивною копінг-стратегією «самоконтроль» бачимо незначне зниження, лише 1%, а за умовно непродуктивною стратегією «конфронтація» - значне зменшення використання як у першій, так і у другій групі працівників.

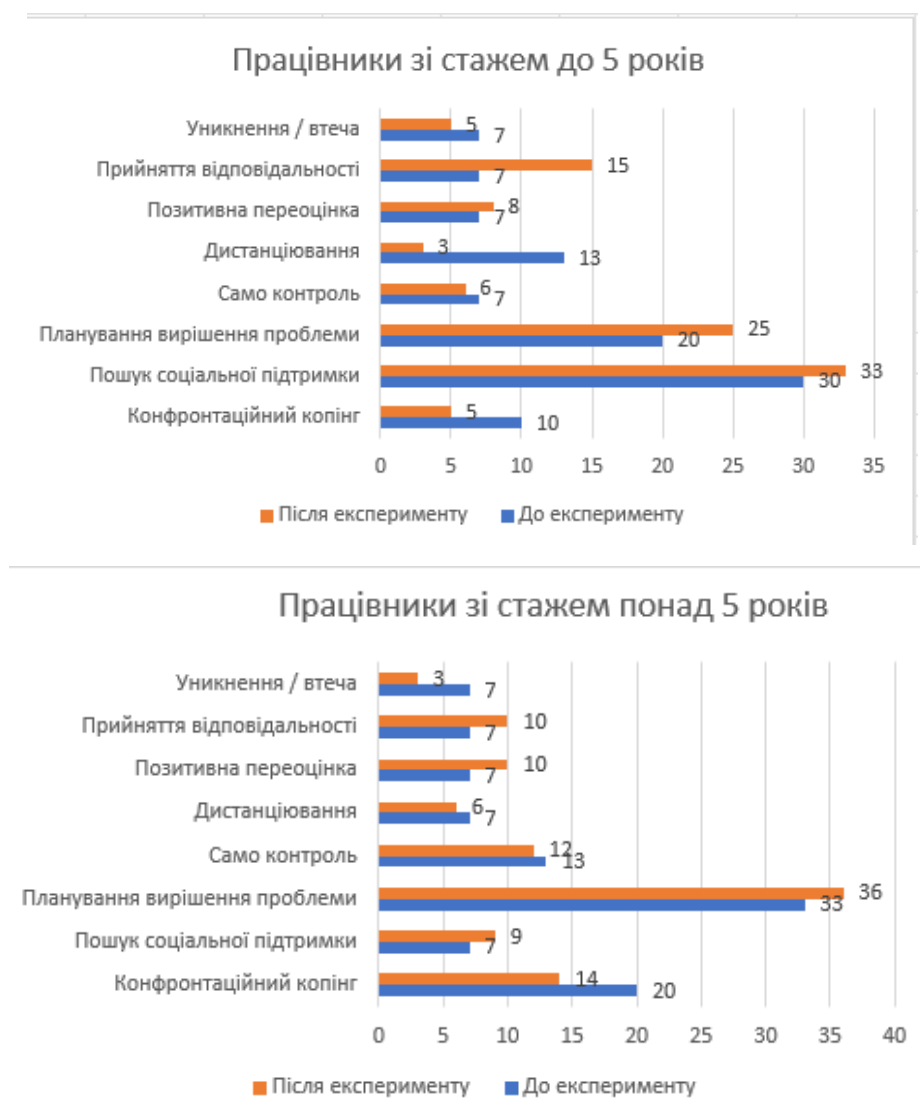


Рис. 3.3. Результати дослідження використання копінг-стратегій по методиці Р. Лазаруса після експерименту

Наступним етапом дослідження була редіагностика за методикою «Експрес-оцінка вигорання» (В. Каппоні, Т. Новак) (див. дод. В, табл. В.4).

За результатами редіагностики можна зробити висновок, що рівень професійного вигорання в обох групах зменшився. Критерій Ст'юдента є вищим за табличний, рівень значимості $p < 0,05$ (див. табл. 3.7).

Таблиця 3.7

**Оцінка достовірності ретроспективної сформованості професійного
вигорання у працівників із різним трудовим стажем**

Професійне вигорання	Середнє значення		t	p
	до	після		
Працівники зі стажем до 5 років	4,00	3,37	3,471	0,002
Працівники зі стажем понад 5 років	6,17	5,80	3,003	0,005

На діаграмі (див. рис. 3.4) наочно показано динаміку змін після психокорекційного заходу.

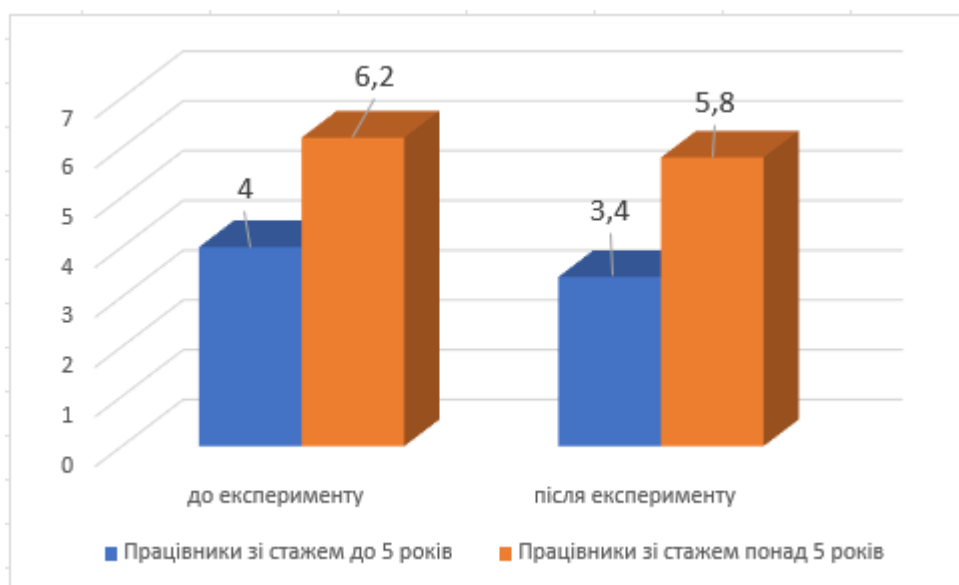


Рис. 3.4. Результати дослідження професійного вигорання за методикою «Експрес-оцінка вигорання» (В. Каппоні, Т. Новак) після експерименту

Таким чином, реалізований тренінг по формуванню ефективних копінг-стратегій для соціальних працівників виявився ефективним, а його результати є статистично значущими, що підтверджено за допомогою методів статистичної перевірки.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

У цьому розділі представлені результати формувального експерименту. Соціально-психологічний тренінг як метод активного соціально-психологічного навчання є одним з найбільш затребуваних на даний час видів соціально-психологічної роботи.

У дослідженні проаналізовано основні принципи організації тренінгової діяльності, засади створення тренінгової програми та правила ефективної взаємодії в груповому форматі. Набуті теоретичні знання стали основою для розроблення й практичного впровадження соціально-психологічної програми з визначення копінг-стратегій для профілактики та подолання емоційного вигоряння працівниками соціальної сфери – фахівцями Пенсійного фонду. Зазначена навчально-тренінгова програма була покликана розкрити в учасників ті особистісні утворення, які, за даними досліджень, можуть вплинути на мінімізацію стресу.

Серед завдань представленої тренінгової програми були: розвиток культури спілкування, експресивних вмінь державних службовців як частини когнітивно-поведінкової копінг-стратегії; розкриття емпатійних якостей соціального працівника в процесі здійснення професійної діяльності як елемент емоційної копінг-стратегії; відпрацювання учасниками практичних навичок для формування та сталого застосування копінг-стратегій для зменшення емоційного перенапруження; виявлення найбільш прийнятних способів профілактики емоційного вигоряння; підвищення психологічної адаптації в процесі професійної діяльності. З досліджуваними працівниками було проведено 10 навчальних занять протягом 5 тижнів тривалістю по 1,5 години.

Після соціально-психологічного тренінгу, орієнтованого на формування копінг-стратегій працівників, було проведено редіагностику за методиками, що використовувалися на констатувальному етапі.

За результатами формувального експерименту зроблено наступні висновки. Проведення контрольних вимірювань після завершення експерименту показало наявність статистично значущих змін параметрів емоційного вигоряння, що виникло в процесі професійної діяльності, та змінило відношення працівників, які брали участь в експерименті, до підходів у формуванні ефективних копінг-стратегій. Загалом робота з ознайомлення фахівців з існуючими засобами впливу на свій психоемоційний стан виявилась позитивною - зміна вибору копінг-стратегій на користь продуктивних вказує на переосмислення випробуваними своїх відносин з іншими, необхідності компромісів для підтримки та зміцнення зв'язків з оточуючими. Працівники розуміють, що людські відносини будуються на взаємних поступках, повазі, вибудовуванні з усіма колегами та клієнтами конструктивних взаємовідносин. Вони здатні співпереживати, допускають наявність уподобань та близьких відносин.

Зокрема, покращились показники за методикою діагностики рівня емоційного вигоряння В. Бойко за фазами «напруження», «резистенція», «виснаження» за всіма стадіями як у групі працівників зі стажем до 5 років, так і у більш досвідчених їх колег.

Аналіз динаміки механізмів психологічного захисту по методиці Р. Плутчика підтверджує підвищення показників по продуктивних механізмах «інтелектуалізація», «компенсація», «заміщення», зменшення по умовно продуктивних – «витіснення», «реактивне утворення», та зниження по непродуктивних механізмах «заперечення», «регресія», «проекція», які знижують рівень усвідомлення проблеми, ведуть до уникання чи викривлення реальності. Такі зміни потенційно сприятливо позначаються на психологічному добробуті фахівців Пенсійного фонду, оскільки сприяють появі нового погляду і думки випробовуваних на деякі аспекти власного життя.

Після проведення формувального експерименту аналіз результатів за методикою «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса показав збільшення кількості респондентів, які використовують продуктивні копінг-стратегії «планування вирішення проблеми», «пошук соціальної підтримки», «прийняття відповідальності», «позитивна переоцінка». Значно скоротилося використання стратегії «дистанціювання» серед працівників зі стажем до 5 років, тоді як у другій групі цей показник значно не змінився, що може свідчити про більш усталені звички у професійній діяльності, які менше піддаються корекції впродовж нетривалого часу. Разом з тим, по непродуктивній стратегії «втеча/уникнення» спостерігається також зменшення відсотка застосування в обох групах піддослідних. За умовно продуктивною копінг-стратегією «самоконтроль» бачимо незначне зниження, лише 1%, а за умовно непродуктивною стратегією «конфронтація» - значне зменшення використання як у першій, так і у другій групі працівників. Це свідчить про оптимізуючий вплив рефлексії по зазначених параметрах.

Виявлено достовірне зростання показників професійного вигоряння за методикою «Експрес-оцінка вигоряння» (В. Каппоні, Т. Новак). Таким чином, реалізована тренінгова програма по формуванню ефективних копінг-стратегій для подолання емоційного вигоряння помітно знизилася показники рівня напруженості у професійній діяльності спеціалістів Пенсійного фонду. Можна припустити, що нові знання, які з'явилися у внутрішньому плані фахівців, перейдуть у зовнішній план у наступних життєвих ситуаціях.

ВИСНОВКИ

За результатами дослідження з формування копінг-стратегій для подолання емоційного вигоряння фахівців Пенсійного фонду зроблено наступні висновки.

1. В психології поняття копіngu розглядається у рамках взаємодії суб'єкта із завданнями зовнішнього чи внутрішнього характеру – спробами опанувати чи пом'якшити, звикнути чи ухилитися від вимог проблемної ситуації. Копінг-стратегії - це набір дій, які спрямовані на подолання психічної напруги, створеної у процесі стресової ситуації. Вибір копінг-стратегій пов'язаний з особистісними якостями, специфікою ситуації, наявністю ресурсів, когнітивним оцінюванням. Ресурси спеціаліста носять динамічний характер, вони розвиваються в ході професіоналізації, з урахуванням вимог професії, очікувань та установок суб'єкта праці. Успішне подолання стресу неможливе без визначення особистісних ресурсів співробітника. Використання неконструктивних копінг-стратегій може сприяти розвитку емоційного вигоряння та професійних деформацій особи фахівця.

2. Під поняттям «емоційне вигоряння» розглядається складова професійної деформації, негативне явище в особистісній сфері працівника, яке включає психоемоційне виснаження, що супроводжується почуттям глибокої втоми і спустошеності, проявом негативного, цинічного чи байдужого ставлення до діяльності та її суб'єктів, втратою мотивації професійної діяльності, відчуттям некомпетентності та неуспішності в роботі.

Проявами емоційного вигоряння можуть бути депресія або агресія, негативні переживання, визнання своєї некомпетентності, небажання виконувати роботу. Емоційне вигоряння виступає бар'єром на шляху до вдосконалення свого професіоналізму, який ускладнює професійну

діяльність і якому передуює період старанної та кропіткої тривалої роботи без відпочинку, високих результатів.

3. Професійна діяльність працівників Пенсійного фонду України відзначається високим рівнем відповідальності, інтелектуального навантаження та емоційної напруги, що зумовлено як обсягом функцій, так і постійною взаємодією з населенням. Виконання численних завдань у сфері соціального забезпечення, робота з нормативно-правовими актами та необхідність ухвалення рішень, що мають соціальні та фінансові наслідки, вимагають від фахівців уважності, стресостійкості та здатності до самоконтролю. Постійний контакт із громадянами, зокрема з представниками уразливих категорій населення, створює додаткове емоційне навантаження, що може спричиняти втому та внутрішнє виснаження. Високі вимоги до точності, аналітичності мислення та дотримання законодавчих норм формують середовище підвищеної психологічної напруги. З часом така робоча динаміка може сприяти розвитку емоційного вигорання, що проявляється у зниженні мотивації, втраті інтересу до професійної діяльності та відчутті емоційного виснаження. Вивчення стратегій подолання труднощів та вигорання допомагає фахівцям Пенсійного фонду розвивати стратегії саморегуляції, емоційної стійкості, здатності працювати з клієнтами та колегами, а також покращує загальне самопочуття.

4. У ході дослідницького експерименту досліджувався психологічний стан працівників на предмет наявності у них синдрому емоційного вигорання, а також копінг-стратегії, які використовуються ними для запобігання професійному виснаженню та подоланню його наслідків. Для дослідження використовувалися такі методики: методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойко, методика діагностики захисно-власної поведінки Р. Плутчика, методика діагностики копінг-стратегій поведінки Р. Лазаруса та методика "Експрес-оцінка вигорання" (В. Каппоні, Т. Новак).

Отримані в результаті експерименту дані демонструють, що у співробітників виявлено усі копінг-механізми, але з різним ступенем виразності. У працівників зі стажем до 5 років виражені такі копінг-стратегії, як пошук соціальної підтримки, позитивна переоцінка та дистанціювання. «Пошук соціальної підтримки» є продуктивною стратегією подолання і передбачає зусилля знайти емоційний комфорт та інформацію від інших. Позитивна переоцінка є продуктивною стратегією подолання і припускає, що зусилля з подолання проблемної ситуації, сфокусовані на зміні свого ставлення до неї та зростанні своєї особистості. Дистанціювання є непродуктивною стратегією подолання і характеризується прагненням зменшити значимість проблеми, що виникла, і таким чином відокремитися від психотравмуючої ситуації.

У співробітників із трудовим стажем понад п'ять років найвиразніше проявляються такі копінг-стратегії, як планування способів розв'язання проблеми, конфронтаційна поведінка та позитивна переоцінка ситуації.

Планування вирішення проблеми належить до адаптивних стратегій подолання стресу, оскільки передбачає раціональний аналіз обставин, зважене оцінювання можливих дій, прогнозування наслідків і розроблення ефективного плану поведінки з урахуванням власного досвіду, зовнішніх умов та доступних ресурсів.

Позитивна переоцінка також розглядається як продуктивна стратегія, адже спрямована на зміну особистісного ставлення до проблемної ситуації, переосмислення її як можливості для розвитку, самовдосконалення й особистісного зростання.

Конфронтаційний копінг, навпаки, вважається малоефективною формою реагування, оскільки характеризується імпульсивністю, схильністю до конфліктів, агресивними діями та ризикованою поведінкою, що не завжди сприяє конструктивному вирішенню проблеми. Результативність обраної

копінг-стратегії визначається стійкістю позитивних наслідків, які вона приносить.

Працівники зі стажем до п'яти років частіше віддають перевагу соціально орієнтованим стратегіям, зокрема пошуку підтримки з боку колег або близьких, тоді як менш схильні до поведінкових стратегій, пов'язаних із активним вирішенням конфліктів чи протидією стресору. Це свідчить про їхню меншу готовність до прямого протистояння труднощам і більшу потребу у зовнішній допомозі.

Порівняльний аналіз показав, що у співробітників із тривалим професійним стажем частіше виявляються ознаки емоційного вигорання, ніж у тих, хто працює менше п'яти років.

Результати кореляційного аналізу засвідчили, що вищий рівень емоційного виснаження супроводжується зниженням схильності до конфронтаційної поведінки та позитивного переосмислення подій, водночас підвищується тенденція звертатися по підтримку та приймати надмірну відповідальність.

Також встановлено статистично значущі кореляційні зв'язки між окремими механізмами психологічного захисту та структурними компонентами синдрому емоційного вигорання. Зокрема, виявлено прямий зв'язок між психологічним захистом “придушення” та показником “виснаження”; позитивну кореляцію між “регресією” і “виснаженням”; а також між механізмами “проекції”, “заміщення” та тим самим показником. Окрім цього, спостерігається позитивна кореляція між “інтелектуалізацією” та компонентом “резистенції”, що вказує на складну взаємодію когнітивних та емоційних процесів у формуванні емоційного вигорання.

5. Під час дослідження проведено психолого-педагогічний формувальний експеримент, частиною якого став соціально-психологічний тренінг.

Було розроблено тренінгову програму для формування ефективних копінг-стратегій для подолання емоційного вигоряння у працівників Пенсійного фонду. З досліджуваними працівниками було проведено 10 навчальних занять тривалістю по 1,5 години протягом 5 тижнів. Серед завдань представленої тренінгової програми були: розвиток культури спілкування, експресивних вмінь державних службовців як частини когнітивно-поведінкової копінг-стратегії; розкриття емпатійних якостей соціального працівника в процесі здійснення професійної діяльності як елемент емоційної копінг-стратегії; відпрацювання учасниками практичних навичок для формування та сталого застосування копінг-стратегій для зменшення емоційного перенапруження; виявлення найбільш прийнятних способів профілактики емоційного вигоряння; підвищення психологічної адаптації в процесі професійної діяльності.

6. Після проведення соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на розвиток копінг-стратегій у працівників, було здійснено повторну діагностику із застосуванням тих самих методик, що використовувалися на констатувальному етапі дослідження. Ефективність реалізованих формувальних заходів перевірялася емпірично шляхом порівняння показників рівня значущості отриманих результатів. Для визначення достовірності відмінностей між середніми значеннями та оцінки результативності формувального експерименту було проведено розрахунок t-критерію Стьюдента за кожною методикою окремо. Отримані результати статистичного аналізу підтвердили ефективність впровадженої програми соціально-психологічного тренінгу.

Загалом можна констатувати, що реалізована програма формування стратегій долаючої поведінки суттєво знизила стресове навантаження та підвищила якісні та кількісні показники запобігання емоційному та професійному вигорянню працівників.

Підсумовуючи, можна відзначити, що переважання гнучких, адекватних і конструктивних стратегій долаючої поведінки безпосередньо пов'язане з ефективністю діяльності і збереженням професійного довголіття, а застосування пасивних і неконструктивних стратегій подолання посилює рівень дезадаптації. У цьому контексті копінг як індивідуальний процес адаптації та подолання життєвих подій може бути психологічним «мостом» у напрямі самореалізації особистості. Незважаючи на те, що концепція копінгу не має прямого відношення до теорії самореалізації особистості, але сама ідея про психологічне подолання стресових ситуацій є дуже важливою для оцінки особистісного зростання, індивідуальності та самоактуалізації особистості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аржаткіна, В. І. Психологічні особливості вибору життєвих стратегій особистості. 2018.
2. Бірон, Б.В. Проактивне подолання стресових ситуацій особистістю. [Автореф. дис. канд. психол. наук, Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова], 2015.
3. Бондарчук, О.І. Суб'єктивне благополуччя як індикатор успішного життєвого шляху керівників освітніх організацій. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*: зб. наук. пр. Східноукр. нац. ун-т ім. Володимира Даля, 2018. 3(3), 37–46
4. Бохонкова, Ю. О., Сербін, Ю. В. Стратегії поведінки особистості у контексті її життєвих досягнень, 2016.
5. Бохонкова, Ю. О. Психологічні основи випереджальної стратегії поведінки особистості: монографія. Луганськ: Вид-во «Ноулідж», 2012.
6. Бохонкова, Ю. О. Психологічний аналіз різновидів ситуацій життєвих змін у зв'язку зі ступенем їх впливу на діяльність людини. *Актуальні проблеми психології*: зб. наук. праць Інституту психології ім. ГС Костюка НАПН України.–К, 35-42.
7. Бохонкова, Ю. О., et al. Стратегії поведінки особистості в конфліктних ситуаціях. *Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи*, 2021, с. 113.
8. Бохонкова, Ю. О. Соціально-психологічне дослідження випереджальних стратегій поведінки особистості: особливості комунікативної взаємодії. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*, 2012.
9. Бохонкова, Ю. О. Проблема адаптивних можливостей особистості та стратегії її поведінки, 2016.
10. Брюховецька, О. В. Психологія професійної толерантності керівників загальноосвітніх навчальних закладів. *Интерсервіс*, 2018.

11. Вознюк, А. Особливості прояву копінг-стратегій у керівників закладів освіти залежно від рівня професійного стресу. *Організаційна психологія. Економічна психологія*, 2021. № 2–3 (23), с. 18–23.

12. Грандт, В. В. Копінг-ресурси як чинник збереження професійного здоров'я особистості. [Дис. канд. психол. наук, Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України]. 2012.

13. Гнускіна, Г.В.. Зміст та особливості проведення тренінгу «Профілактика та подолання професійного вигорання у підприємців». *Актуальні проблеми психології*. Том 1. Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія, 2016, № 44, с. 10–15.

14. Гуманістична психологія : антологія в 3-х т., упоряд. й наук. ред. Р. Трач і Г. Балл. Київ : Унів. вид-во «Пульсари», 2001-2005. Т.1. : *Гуманістичні підходи в західній психології ХХ ст.* 2001, 252 с.

15. Діденко, М. С. Дослідження психологічних особливостей розвитку професійно значущих якостей майбутніх менеджерів організацій. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2018, № 1 (12), с. 26–36.

16. Дубчак, Г. М. Аналіз стратегій копінг- поведінки майбутніх фахівців соціономічних професій. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: *Психологічні науки*, 2016, № 1, Т. 2, 28–39.

17. Енциклопедія державного управління : у 8 т. // Т.6. : Державна служба / наук.-ред. кол. : С.М. Серьогін (співголова), В.М. Сороко (співголова) та ін. – 2011. – 524 с.

18. Заїка, І.В. Психологічні умови подолання особистісної напруженості персоналу освітніх організацій. [Дис. канд. психол. наук. Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України], 2020.

19. Заїка О.В. Підготовка кадрів державної служби: зарубіжний досвід / О.В. Заїка // Держава та регіони (Сер. "Державне управління").– 2006. – № 4. – С. 70 – 75.

20. Закон України «Про державну службу» №889-VIII від 10.12.2015р. (зі змінами) у редакції від 10.11.2021р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text>

21. Карамушка, Л.М., Бондарчук, О.І. & Грубі, Т.В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України. *Медобори-2006*, 2015.

22. Карамушка, Л. М., & Снігур, Ю. С. Копінг- стратегії: сутність, підходи до класифікації, значення для психологічного здоров'я особистості та організації. *Актуальні проблеми психології*: Том 1. Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія, 2020, № 55, с. 23–30

23. Карамушка, Л.М., Куриця, Д.І., Левковець, В.В., & Альохіна, О.І. Технологія психологічної підготовки персоналу державних держадміністрацій до профілактики та подолання професійного стресу. *Логос*. 2015.

24. Карамушка, Л.М., & Куриця, Д. І. Особистісні чинники професійного стресу у персоналу держадміністрацій. *Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія*, 2011. № 30, с. 207–21.

25. Карамушка, Т., Трофімов, А., Вісіч, О., Карамушка, Л., Креденцер, О., Терещенко, К., Полівко, Л., Трофімова, Д. & , Зварич, Р. Аналіз копінг-стратегій у військових, які зазнали ампутації: основні типи, рівень вираженості та зв'язок з соціально-демографічними характеристиками. *Київський журнал сучасної психології та психотерапії*, 2023. № 5(1), с. 24–32.

26. Карамушка Л.М. (Ред.) Методики дослідження психічного здоров'я та благополуччя персоналу організацій: психологічний практикум. Київ: Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2023.

27. Карамушка. Л.. Відмінності копінг-стратегій менеджерів та працівників організацій в умовах війни та їхній зв'язок з психічним здоров'ям. *Київський журнал сучасної психології та психотерапії*, 2023, № 5 (1), с. 24–32.

28. Кашпур Ю.М., Роєнко І.В. Емпіричне дослідження зв'язку механізмів психологічного захисту з рисами особистості. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: *Психологія*, Том 34 (73) № 5, 2023.

29. Клочко, А.О. Психологія розвитку інноваційних стилів управління у менеджерів освітніх організацій. Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2021.

30. Клименко, В. Проактивна копінг-поведінка у курсантів майбутніх правоохоронців. *Проблеми сучасної психології*, 2017, №38, с. 215–226.

31. Колчигіна, А.В. Копінг-поведінка студентів з різним ступенем мотивації досягнення в ситуаціях оцінювання (на прикладі іспиту). [Автореф. дис. канд. психол. наук, Харківський національний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди], 2016.

32. Креденцер, О.В. Психологія розвитку підприємницької активності персоналу освітніх організацій. *Логос*, 2019.

33. Круп'як Л.Б. Організація діяльності державного службовця: навч. посіб. / Л.Б. Круп'як. – Тернопіль: Крок, 2015. – 281 с.

34. Кузнєцова, М.М. Оптимізм в системі понять позитивної психології. *Психологія*, 2017, № 23, с. 146–158.

35. Лаврова М.Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання». Вісник ОНУ ім. І.І. Мечникова. *Психологія*, 2014. Т. 19, вип. 2 (32).

36. Лазарус Р. Теорія стресу та психофізіологічні дослідження Емоційний стрес: фізіологічні та психологічні реакції. К.: Сенс, 2006. 167 с.

37. Лазорко О.В. Професійно-психологічний тренінг менеджерів як метод корекції та розвитку професійно важливих якостей. *Вісник НУТУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка*. Випуск 3. 2010. С. 132-135.

38. Леонтьєв Д. Феномен відповідальності: між нетриманням та гіперконтролем. *Екзистенційний вимір в консультуванні та психотерапії*. Т.2. Бирштонас; Вільнюс : ВЕАЕТ, 2005. С. 7-22.

39. Лосієвська, О. Г., Мальнєв, А. С., & Коверга, В. П.. Соціально-психологічні чинники виникнення синдрому емоційного вигорання. *Соціально-психологічні та правові аспекти протидії насиллю*. 2023, № 43.

40. Лосієвська, О. Г.; Байдик, В. В. Вплив комунікативних копінг-ресурсів в подоланні стресових станів керівниками закладів освіти. in: *Actual problems and modern trends of development of psychology and pedagogics*. 2011. p. 177-179.

41. Маслоу А. Психологія буття: наук. вид. : пер. з англ. О.О. Чистякова; відп. ред. С.Н. Іващенко. Київ : «Ваклер», 1997. 304 с.

42. Максименко, С. Д., & Максименко, К. С. Психологічне здоров'я та його порушення. *Проблеми сучасної психології*, 2018, № 2, с. 1–13.

43. Мороз Л. Принципи організації та проведення тренінгу професійнопсихологічного спрямування. *Психологія і суспільство*. 2003 № 3. С. 133-140.

44. Мороз Л.І. Основи професійно-психологічного тренінгу : (У запитаннях і відповідях) : навч. посіб. Київ : Вид. ПАЛИВОДА А.В., 2004. 130 с.

45. Наумова В.Ю. Феномен емоційного вигорання // Освіта дорослих: енциклопедичний словник / за ред. В.Г.Кременя, Ю.В.Ковбасюка; Нац. акад. пед. наук України, Нац. акад. держ. упр. при Президентові України [та ін.]. – К.: Основа, 2014, – 496 с.

46. Околотенко, К., Жарик, Л., & Коляденко, Н. Копінг- стратегії та рівень тривожності студентів медичних спеціальностей під час воєнного

стану. *Сучасна медицина, фармація та психологічне здоров'я*, 2023, № 1(10), с.72–79.

47. Онуфрієва, Л.А., & Ващенко, І.В. Концептуальні межі поняття копінг- стратегій особистості у психології. *Проблеми сучасної психології*, 2018, № 41, с. 228–239.

48. Погрібна, А.О. Порівняльний аналіз копінг- стратегій учителів загальноосвітніх шкіл різних типів. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*, 2018, №2 (2), с. 72–77.

49. Психологія особистості : Словник-довідник / за редакцією П.П. Горностаєва, Т.М. Титаренко. Київ : Рута, 2001. 320 с.

50. Роджерс К. Погляд на психотерапію. *Становлення людини* : пер. З англ. Київ : Либідь, 1994. 480 с.

51. Родіна, Н. В. Психологія копінг- поведінки: системне моделювання. [Дис. д-ра психол. наук, Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка], 2012.

52. Садова М.А. Наукові підходи до професійної відповідальності у вітчизняній психології. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія і педагогіка»*. Вип. 30. С. 102-106.

53. Садова М.А. Теорія та практика професійної відповідальності особистості : автореф. дис. ... д. психол. наук: 19.00.01. Київ, 2019. 40 с.

54. Сердюк, Л.З. (Ред.). Психологічні технології самодетермінації розвитку особистості. *Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України*, 2018.

55. Снігур, Ю.С. Зв'язок організаційно- психологічних характеристик закладів загальної середньої освіти та копінг-стратегій керівників. *Організаційна психологія. Економічна психологія*, 2021, № 1 (22), с. 102–109.

56. Смульсон, М.Л. Технології інтелектуального тренінгу та їх розвивальний вплив. *Обдарована дитина*, 2004, № 9, с. 2–12.

57. Соціальна відповідальність : навч. посіб. / за заг. ред. д.е.н., проф. А.М. Колота. Київ : КНЕУ, 2015. 519 с.

58. Терещенко, К.В. Моделі організаційного розвитку в зарубіжній психології. *Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія*, 2009, №23, с. 26–3.
59. Терещенко, К.В. Психологія розвитку толерантності персоналу освітніх організацій. ЦП «Компринт», 2020.
60. Титаренко Т.М. Життєвий світ особистості : у межах і за межами буденності : монографія. Київ : Либідь, 2003. 376 с.
61. Ткачук, Т. А. Дослідження локусу контролю як складової копінг-поведінки фахівців податкової служби. *Соціальна психологія*, 2010, № 4, с. 95–102.
62. Фройд З. Вступ до психоаналізу / пер. з нім. : П. Таращук. Київ : *Основи*, 1998. 709 с.
63. Шкраб'юк В.С., Білик Д.І. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. «*Young Scientist*» • № 10 (86) • October, 2020
64. Шопенгауер А. Теорія пізнання. – [Електрон. ресурс]. – Режим доступу : <http://shopengauer.panweb.com/teoriya-poznaniya>
65. Ярош, Н. С. Аналіз досліджень внутрішніх предикторів стрес-долаючої поведінки. Вісник Харківського національного 179 університету імені В. Н. Каразіна, *Серія: Психологія*, 2015, №58, с. 60–64.
66. Ярош, Н. С. Саногенне мислення як чинники стресдолаючої поведінки особистості.[Дис. канд. психол. наук, Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України], 2018.
67. Adams, G. A. & Jex, S. M. Relationships between time management, control, work-family conflict and strain. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1999, №4, p. 72–77.
68. Aspinwall, L.G., & Taylor, S.E. A stitch in time: Self-regulation and proactive coping. *Psychological Bulletin*, 1997, № 121 (3), p. 4.
69. Bedi G., & Brown S. Optimism, coping style and emotional well-being cardiac patients. *British Journal of Health Psychology*, 2005, №1, p. 57–70.

70. Billings, A. G., & Moos, R. H. Coping, stress, and social resources among audits with unipolar depression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1984, № 4, p. 877–891.
71. Folkman, S., et al. Age differences in stress and coping processes. *Psychology and Aging*, 1987, № 2 (2), p. 171–184.
72. Hall, B. L., & Hirsch, D. E. An evaluation of the effects of a time management training program on work efficiency. *Journal of Organizational Behavior Management*, 1982, № 3, p. 73–96.
73. Hambrick, E.P., & McCord, D.M.. Proactive Coping and Its Relation to the Five- Factor Model of Personality. *Individual Differences Research*, 2010, № 2, p. 67–77.
74. Lazarus R. S., Folkman S. Stress, Appraisal and Coping. N.Y.: *Springer*, 1984. 456 p.
75. Lazarus, R. Emotions and interpersonal relationships: toward a person-centered conceptualization of emotions and coping. *Journal of Personality*, 2006, № 74, p. 19–43.
76. Lazarus, R.S., & Folkman, S.. The concept of coping. In: Monat A. and Richard S. Lazarus (Eds). *Stress and Coping*, 1991, p. 189–206.
77. Lazarus, R.S., & Folkman, S. Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of personality*, 1987, № 1, p. 141–169.
78. Major, V. S., Klein, K. J., & Ehrhart, M. G.. Work time, work interference with family, and psychological distress. *Academy of Management Review*, 2002, № 26, p. 530–547.
79. Maslach, C., & Leiter, M. P. Banishing burnout: six strategies for improving your relationship with work. *Jossey Bass*, 2005.
80. Moss, R. H., & Schaefer, J. A. Life transitions and crises. Coping with life crises. *An integrative approach*, 1986, p. 3–28.
81. Murphy, L. Coping vulnerability and residence in childhood. *Coping and adaptation*, 1974.

82. Serdiuk, L, Danyliuk, I., & Chaika, G. Personal autonomy as a key factor of human self-determination. *Social Welfare. Interdisciplinary Approach*, 2018, № 8(1), p. 85–93.
83. Srivastava, S., Khan, M., Kumari, A. & Jain, A.K. A study of workplace bullying and coping strategies in hospitality sector: role of moral injury and inclusive leadership. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print, 2023.
84. Terry, D., & Jimmieson, N. A stress and coping approach to organizational change: evidence from three field studies. *Australian Psychologist*, 2003, № 38, p. 92–100.
85. Vaillant, G. Adaptive mental mechanisms: Their role in a positive psychology. *American Psychologist*, 2000, №55 (1), p. 89–98.
86. Zimmer-Gembeck, M. J., & Skinner, E. A. The Development of Coping Across Childhood and Adolescence: an Integrative Review and Critique of Research. *International Journal of Behavioral Development*, 2011, № 35(1), p. 1–17.

Результати діагностики на констатувальному етапі

Таблиця А.1 - Результати діагностики вигоряння за методикою В. Бойко

Дослідж-ний	група	Заг. показ	Фаза напруження					Фаза резистенції					Фаза виснаження				
			Шк 1	Шк 2	Шк 3	Шк 4	Σ	Шк 1	Шк 2	Шк 3	Шк 4	Σ	Шк 1	Шк 2	Шк 3	Шк 4	Σ
1	1	34	8	12	2	2	24	4	4	2	0	10	0	0	0	0	0
2	1	63	0	0	0	5	5	10	14	0	15	39	0	16	0	3	19
3	1	53	0	0	0	0	0	13	12	2	15	42	0	8	3	0	11
4	1	114	12	7	5	10	34	12	8	18	8	46	10	4	8	12	34
5	1	193	9	10	11	22	52	25	10	11	28	74	20	10	15	22	67
6	1	40	0	0	0	0	0	6	7	2	2	17	12	2	2	7	23
7	1	95	10	10	10	10	40	13	14	2	15	44	0	8	3	0	11
8	1	83	10	10	0	0	20	13	12	12	15	52	0	8	3	0	11
9	1	140	17	0	8	15	40	23	2	0	25	50	15	5	10	20	50
10	1	113	24	2	8	16	50	12	8	3	12	35	3	13	5	7	28
11	1	63	0	0	0	5	5	10	14	0	15	39	0	16	0	3	19
12	1	137	7	12	5	0	24	20	25	20	10	75	13	13	5	7	38
13	1	134	22	10	1	15	48	15	7	2	24	48	12	13	8	5	38
14	1	184	20	20	18	8	66	20	18	7	18	63	18	17	10	10	55
15	1	200	22	12	5	17	56	23	15	21	28	87	10	16	18	15	57
16	1	137	3	17	13	0	33	20	12	5	15	52	7	5	20	20	52
17	1	113	24	2	8	16	50	12	8	3	12	35	3	13	5	7	28
18	1	140	17	0	8	15	40	23	2	0	25	50	15	5	10	20	50
19	1	134	22	10	1	15	48	15	7	2	24	48	12	13	8	5	38
20	1	95	10	10	10	10	40	13	14	2	15	44	0	8	3	0	11
21	1	83	10	10	0	0	20	13	12	12	15	52	0	8	3	0	11
22	1	206	12	12	5	22	55	23	23	21	28	95	10	16	18	15	57
23	1	202	24	12	5	17	58	23	15	21	28	87	10	16	18	15	57
24	1	176	12	5	14	14	55	25	2	28	15	70	10	11	20	10	51
25	1	195	9	12	11	22	54	25	10	11	28	74	20	9	16	22	67
26	1	103	10	10	10	10	40	13	12	17	20	62	0	8	3	0	11
27	1	176	12	5	14	14	55	25	2	28	15	70	10	11	20	10	51
28	1	197	11	12	11	22	56	25	10	11	28	74	20	9	17	20	67
29	1	208	18	12	5	22	57	23	23	21	28	95	10	16	18	15	57

Продовження Додатку А
Продовження таблиці А.1

Дослідж.	група	Заг. показн	Фаза напруження					Фаза резистенції					Фаза виснаження				
			Шк 1	Шк 2	Шк 3	Шк 4	Σ	Шк 1	Шк 1	Шк 2	Шк 3	Σ	Шк 1	Шк 2	Шк 1	Шк 2	Шк 3
30	1	187	20	20	18	11	69	20	18	7	18	63	14	17	12	12	55
31	2	40	0	0	0	0	0	6	7	2	2	17	12	2	2	7	23
32	2	113	24	2	8	16	50	12	8	3	12	35	3	13	5	7	28
33	2	134	22	10	1	15	48	15	7	2	24	48	12	13	8	5	38
34	2	140	17	0	8	15	40	23	2	0	25	50	15	5	10	20	50
35	2	113	24	2	8	16	50	12	8	3	12	35	3	13	5	7	28
36	2	63	0	0	0	5	5	10	14	0	15	39	0	16	0	3	19
37	2	137	7	12	5	0	24	20	25	20	10	75	13	13	5	7	38
38	2	134	22	10	1	15	48	15	7	2	24	48	12	13	8	5	38
39	2	184	20	20	18	8	66	20	18	7	18	63	18	17	10	10	55
40	2	200	22	12	5	17	56	23	15	21	28	87	10	16	18	15	57
41	2	137	3	17	13	0	33	20	12	5	15	52	7	5	20	20	52
42	2	113	24	2	8	16	50	12	8	3	12	35	3	13	5	7	28
43	2	140	17	0	8	15	40	23	2	0	25	50	15	5	10	20	50
44	2	134	22	10	1	15	48	15	7	2	24	48	12	13	8	5	38
45	2	95	10	10	10	10	40	13	14	2	15	44	0	8	3	0	11
46	2	83	10	10	0	0	20	13	12	12	15	52	0	8	3	0	11
47	2	34	8	12	2	2	24	4	4	2	0	10	0	0	0	0	0
48	2	63	0	0	0	5	5	10	14	0	15	39	0	16	0	3	19
49	2	34	8	12	2	2	24	4	4	2	0	10	0	0	0	0	0
50	2	63	0	0	0	5	5	10	14	0	15	39	0	16	0	3	19
51	2	53	0	0	0	0	0	13	12	2	15	42	0	8	3	0	11
52	2	95	10	10	10	10	40	13	14	2	15	44	0	8	3	0	11
53	2	83	10	10	0	0	20	13	12	12	15	52	0	8	3	0	11
54	2	195	9	12	11	22	54	25	10	11	28	74	20	9	16	22	67
55	2	103	10	10	10	10	40	13	12	17	20	62	0	8	3	0	11
56	2	176	12	5	14	14	55	25	2	28	15	70	10	11	20	10	51
57	2	197	11	12	11	22	56	25	10	11	28	74	20	9	17	20	67
58	2	83	10	10	0	0	20	13	12	12	15	52	0	8	3	0	11
59	2	34	8	12	2	2	24	4	4	2	0	10	0	0	0	0	0
60	2	63	0	0	0	5	5	10	14	0	15	39	0	16	0	3	19

Продовження Додатку А

Таблиця А.2 – Індивідуальні результати респондентів за методикою захисно-власної поведінки Р. Плутчика

Респ.	група	А - заперечення	В - витіснення	С - регресія	Д - компенсація	Е - проєкція	Ф - заміщення	Г - інтелектуаліз.	Н - реак. утв.
1	1	62	67	71	60	54	69	83	10
2	1	23	58	50	20	23	54	67	70
3	1	54	50	43	20	23	38	83	10
4	1	15	67	21	70	77	54	83	70
5	1	77	33	57	70	77	38	92	50
6	1	23	50	21	50	31	69	75	40
7	1	46	33	50	70	54	38	33	20
8	1	62	42	0	30	31	77	50	10
9	1	46	33	14	30	92	62	67	60
10	1	23	42	79	70	92	46	91	90
11	1	77	8	14	30	31	54	75	20
12	1	23	33	57	60	62	24	75	30
13	1	54	42	71	30	85	46	50	80
14	1	23	50	71	20	62	62	92	30
15	1	77	25	57	40	62	31	25	50
16	1	62	17	86	30	77	38	50	30
17	1	46	16	93	40	46	83	75	40
18	1	69	50	36	50	54	23	33	30
19	1	54	50	50	30	46	38	50	80
20	1	23	50	14	30	53	69	16	20
21	1	23	8	57	70	92	54	75	60
22	1	77	33	14	30	85	69	42	80
23	1	54	50	43	30	15	38	33	60
24	1	46	33	50	70	54	77	33	20
25	1	62	83	0	30	38	77	42	10
26	1	46	33	79	30	38	62	67	60
27	1	23	42	79	70	92	46	33	90
28	1	23	75	14	40	38	54	33	20
29	1	46	33	50	70	54	77	50	20

Продовження Додатку А
Продовження таблиці А.2

Респ.	група	А - заперечення	В - витіснення	С - регресія	Д - компенсація	Е - проекція	Ф - заміщення	Г - інтелектуаліз.	Н - реак. утв.
30	1	23	83	0	30	62	77	16	10
31	2	23	33	57	60	62	24	75	30
32	2	54	42	71	30	85	46	50	80
33	2	23	50	71	20	62	62	92	30
34	2	77	25	57	40	62	31	25	50
35	2	62	17	86	30	77	38	50	30
36	2	46	16	93	40	46	83	75	40
37	2	69	50	36	50	54	23	33	30
38	2	54	50	50	30	46	38	50	80
39	2	23	50	14	30	53	69	16	20
40	2	23	8	57	70	92	54	75	60
41	2	77	33	14	30	85	69	42	80
42	2	54	50	43	30	15	38	33	60
43	2	46	33	50	70	54	77	33	20
44	2	62	83	0	30	38	77	42	10
45	2	46	33	79	30	38	62	67	60
46	2	23	42	79	70	92	46	33	90
47	2	23	75	14	40	38	54	33	20
48	2	46	33	50	70	54	77	50	20
49	2	23	83	0	30	62	77	16	10
50	2	62	67	71	60	54	69	83	10
51	2	23	58	50	20	23	54	67	70
52	2	54	50	43	20	23	38	83	10
53	2	15	67	21	70	77	54	83	70
54	2	77	33	57	70	77	38	92	50
55	2	23	50	21	50	31	69	75	40
56	2	46	33	50	70	54	38	33	20
57	2	62	42	0	30	31	77	50	10
58	2	46	33	14	30	92	62	67	60
59	2	23	42	79	70	92	46	91	90
60	2	77	8	14	30	31	54	75	20

Продовження Додатку А

Таблиця А.3 - Результати за методикою копінг-стратегій Р. Лазаруса

Респ.	конфронтаційний копінг	Пошук соц. підтримки	Планування вирішення проблеми	Само контроль	Дистанціювання	Позитивна переоцінка	Прийняття відповідальн.	Втеча-уникнення
1	3	5	12	4	7	14	3	13
2	4	8	8	4	8	5	6	10
3	2	6	3	11	9	6	7	4
4	4	9	12	7	10	9	2	5
5	5	14	7	9	7	10	9	6
6	3	9	6	4	7	14	5	5
7	4	9	12	8	6	5	5	5
8	4	13	9	8	8	7	7	6
9	3	14	4	4	6	9	6	8
10	4	13	10	7	6	5	5	5
11	5	8	3	8	9	6	7	4
12	4	6	10	9	12	9	6	8
13	4	14	9	9	6	10	6	4
14	3	14	2	10	3	4	3	8
15	4	9	10	4	8	10	13	4
16	3	5	12	4	7	14	3	13
17	4	8	8	4	8	5	6	10
18	2	6	3	11	9	6	7	4
19	4	9	12	7	10	9	2	5
20	5	14	7	9	7	10	9	6
21	3	9	6	4	7	14	5	5
22	4	9	12	8	6	5	5	5
23	4	13	9	8	8	7	7	6
24	3	14	4	4	6	9	6	8
25	4	13	10	7	6	5	5	5
26	5	8	3	8	9	6	7	4
27	4	6	10	9	12	9	6	8
28	4	14	9	9	6	10	6	4
29	3	14	2	10	3	4	3	8
30	4	9	10	4	8	10	13	4
31	5	6	17	12	5	4	4	11

Продовження Додатку А
Продовження таблиці А. 3

Респ.	конфронтаційний копінг	Пошук соц. підтримки	Планування вирішення проблеми	Само контроль	Дистанціювання	Позитивна переоцінка	Прийняття відповідальн.	Втеча-уникнення
32	7	3	15	14	4	8	6	9
33	10	4	2	12	3	4	3	8
34	10	14	9	4	8	6	2	4
35	9	8	10	12	9	13	6	8
36	6	9	16	9	6	9	7	4
37	12	9	10	4	6	10	4	4
38	5	11	16	9	7	10	2	8
39	10	10	11	6	8	8	12	3
40	9	4	13	8	4	12	5	11
41	8	3	9	12	10	11	9	8
42	14	8	9	4	11	9	3	16
43	12	9	14	4	8	13	2	4
44	8	5	12	9	7	9	9	9
45	7	4	3	8	7	8	7	11
46	5	6	17	12	5	4	4	11
47	7	3	15	14	4	8	6	9
48	10	4	2	12	3	4	3	8
49	10	14	9	4	8	6	2	4
50	9	8	10	12	9	13	6	8
51	6	9	16	9	6	9	7	4
52	12	9	10	4	6	10	4	4
53	5	11	16	9	7	10	2	8
54	10	10	11	6	8	8	12	3
55	9	4	13	8	4	12	5	11
56	8	3	9	12	10	11	9	8
57	14	8	9	4	11	9	3	16
58	12	9	14	4	8	13	2	4
59	8	5	12	9	7	9	9	9
60	7	4	3	8	7	8	7	11

Продовження Додатку А

**Таблиця А.4 - Зведена таблиця результатів за опитувальником
«Експрес-оцінка вигоряння» (В. Каппоні, Т. Новак)**

Респ.	Група	Професійне вигоряння
1	1	1
2	1	4
3	1	4
4	1	5
5	1	6
6	1	5
7	1	1
8	1	5
9	1	5
10	1	7
11	1	7
12	1	1
13	1	7
14	1	1
15	1	8
16	1	1
17	1	1
18	1	5
19	1	5
20	1	8
21	1	4
22	1	1
23	1	8
24	1	4
25	1	1
26	1	3
27	1	1
28	1	4
29	1	3
30	1	4
Середній		4,0

Продовження Додатку А
Продовження таблиці А.4

Респ.	Група	Професійне вигоряння
31	2	8
32	2	8
33	2	7
34	2	8
35	2	7
36	2	5
37	2	6
38	2	8
39	2	7
40	2	8
41	2	8
42	2	6
43	2	5
44	2	6
45	2	5
46	2	1
47	2	1
48	2	7
49	2	8
50	2	6
51	2	5
52	2	6
53	2	7
54	2	7
55	2	6
56	2	8
57	2	6
58	2	8
59	2	1
60	2	6
Середній		6,2

Додаток Б

Результати кореляційного аналізу

Таблиця Б.1 - Результати кореляційного аналізу (частина 1)

Показники	напруження	резистенція	виснаження	Професійне вигоряння	Конфронтація	Дистанціювання
напруження	1,000000	0,606589	0,627198	0,753788	- 0,328138	0,246253
резистенція	0,606589	1,000000	0,536410	0,670386	- 0,263780	0,042582
виснаження	0,627198	0,536410	1,000000	0,656766	- 0,319688	0,251541
Професійне вигоряння	0,753788	0,670386	0,656766	1,000000	- 0,413371	0,018835
Конфронтація	- 0,328138	- 0,263780	- 0,319688	- 0,413371	1,000000	0,116543
Дистанціювання	0,246253	0,042582	0,251541	0,018835	0,116543	0,116543

Таблиця Б.1 - Результати кореляційного аналізу (частина 2)

Показники	Самоконтроль	Пошук соц. підтримки	Прийняття відповідальності	Втеча-уникнення	Планування вирішення проблеми	Позитивна переоцінка
Самоконтроль	1,000000	- 0,412765	- 0,351308	0,408733	0,046412	0,119992
Пошук соц. підтримки	- 0,412765	1,000000	0,481429	- 0,277621	- 0,045042	- 0,380963
Прийняття відповідальності	- 0,351308	0,481429	1,000000	- 0,535427	0,282596	- 0,449957
Втеча-уникнення	0,408733	- 0,277621	- 0,535427	1,000000	- 0,404434	0,225798
Планування вирішення проблеми	0,046412	- 0,045042	0,282596	- 0,404434	1,000000	- 0,092240
Позитивна переоцінка	0,119992	- 0,380963	- 0,449957	0,225798	- 0,092240	1,000000

Додаток В

Результати діагностики на формувальному етапі**Таблиця В.1 - Результати діагностики вигоряння за методикою
В. Бойко**

Дослідж-ний	група	Заг. показн	Фаза напруження					Фаза резистенції					Фаза виснаження				
			Шк 1	Шк 2	Шк 3	Шк 4	Σ	Шк 1	Шк 2	Шк 3	Шк 4	Σ	Шк 1	Шк 2	Шк 3	Шк 4	Σ
1	1	34	8	12	2	2	24	4	4	2	0	10	0	0	0	0	0
2	1	46	0	0	0	3	3	9	10	0	12	31	0	12	0	0	12
3	1	44	0	0	0	0	0	11	10	1	13	35	0	7	2	0	9
4	1	99	11	5	5	8	29	10	8	14	8	40	8	4	8	10	30
5	1	165	8	8	7	16	39	20	10	11	24	65	18	10	13	20	61
6	1	33	0	0	0	0	0	5	6	2	2	15	10	1	0	7	18
7	1	108	10	10	10	30	60	10	14	2	13	39	0	6	3	0	9
8	1	72	10	5	0	0	15	10	12	12	12	46	0	8	3	0	11
9	1	119	15	0	6	13	34	20	2	0	23	45	12	5	8	15	40
10	1	100	20	2	8	14	44	10	8	3	10	31	3	10	5	7	25
11	1	48	0	0	0	5	5	10	12	0	13	35	0	8	0	0	8
12	1	124	7	10	5	0	22	18	22	20	10	70	10	10	5	7	32
13	1	119	20	10	1	13	44	15	7	2	20	44	8	10	8	5	31
14	1	158	20	18	15	8	61	18	18	7	16	59	10	10	10	8	38
15	1	178	18	12	5	15	50	23	13	18	27	81	10	6	16	15	47
16	1	124	3	15	13	0	31	18	12	5	10	45	7	5	18	18	48
17	1	106	24	2	6	16	48	12	8	3	10	33	3	5	7	10	25
18	1	126	15	0	8	13	36	20	2	0	23	45	10	5	10	20	45
19	1	122	20	10	1	13	44	13	7	2	20	42	10	13	8	5	36
20	1	85	5	10	10	10	35	12	10	2	15	39	0	8	3	0	11
21	1	75	10	5	0	0	15	10	12	12	15	49	0	8	3	0	11
22	1	186	10	10	5	20	45	20	20	20	25	85	10	15	16	15	56
23	1	191	20	12	5	15	52	20	15	20	28	83	10	15	16	15	56
24	1	139	10	5	12	12	39	20	2	2	26	50	10	10	20	10	50
25	1	183	9	12	10	20	51	20	10	11	26	67	18	9	16	22	65
26	1	103	10	10	10	5	35	10	12	15	20	57	0	8	3	0	11
27	1	148	12	5	10	10	37	20	2	26	15	63	10	10	18	10	48
28	1	181	10	12	10	20	52	23	10	11	25	69	18	9	15	18	60
29	1	196	18	10	5	20	53	20	20	21	27	88	10	14	16	15	55

Продовження Додатку В
Продовження таблиці В.1

Дослідж	група	Заг. показн	Фаза напруження					Фаза резистенції					Фаза виснаження				
			Шк	Шк	Шк	Шк	Σ	Шк	Шк	Шк	Шк	Σ	Шк	Шк	Шк	Шк	Шк
			1	2	3	4		1	1	2	3		1	2	1	2	3
30	1	187	175	18	18	16	11	63	20	18	7	15	60	12	16	12	12
31	2	40	35	0	0	0	0	0	5	6	2	2	15	10	2	2	6
32	2	113	102	22	2	8	14	46	10	8	3	10	31	3	10	5	7
33	2	134	122	20	10	1	13	44	13	7	0	24	44	10	11	8	5
34	2	140	127	15	0	6	15	36	20	2	0	23	45	13	5	8	20
35	2	113	100	20	2	6	16	44	10	8	3	10	31	3	11	5	6
36	2	63	51	0	0	0	0	0	10	10	0	13	33	0	15	0	3
37	2	137	120	6	10	5	0	21	20	18	20	10	68	10	10	5	6
38	2	134	133	20	10	1	13	44	10	7	2	22	41	15	15	10	8
39	2	184	170	18	18	18	8	62	18	16	7	16	57	15	16	10	10
40	2	200	181	20	12	5	15	52	20	15	21	24	80	10	12	17	10
41	2	137	121	3	15	13	0	31	10	12	5	15	42	7	5	18	18
42	2	113	102	20	2	8	16	46	10	8	3	10	31	3	10	5	7
43	2	140	118	15	0	8	13	36	20	2	0	20	42	15	5	10	10
44	2	134	124	20	10	0	15	45	13	7	1	22	43	10	13	8	5
45	2	95	79	10	0	10	10	30	10	14	2	15	41	0	5	3	0
46	2	83	70	0	10	0	0	10	12	10	12	15	49	0	8	3	0
47	2	34	28	8	10	2	2	22	2	2	2	0	6	0	0	0	0
48	2	63	50	0	0	0	5	5	10	10	0	14	34	0	8	0	3
49	2	34	30	8	10	2	2	22	4	2	2	0	8	0	0	0	0
50	2	63	51	0	0	0	0	0	10	10	0	14	34	0	14	0	3
51	2	53	50	0	0	0	0	0	10	12	2	15	39	0	8	3	0
52	2	95	68	0	0	10	10	20	10	12	0	15	37	0	8	3	0
53	2	83	68	5	10	0	0	15	10	10	12	10	42	0	8	3	0
54	2	195	174	9	12	10	18	49	15	10	12	25	62	18	9	16	20
55	2	103	98	0	10	10	10	30	10	12	15	20	57	0	8	3	0
56	2	176	147	10	5	10	10	35	20	20	20	15	75	8	11	8	10
57	2	197	171	10	10	12	20	52	15	10	11	28	64	10	9	16	20
58	2	83	60	0	10	0	0	10	10	12	12	5	39	0	8	3	0
59	2	34	30	8	10	2	2	22	4	2	2	0	8	0	0	0	0
60	2	63	44	0	0	0	0	0	11	10	0	15	36	0	5	0	3

Продовження Додатку В

Таблиця В.2 – Індивідуальні результати респондентів за методикою захисно-власної поведінки Р. Плутчика

Респ.	група	А - заперечення	В – витіснення	С - регресія	Д - компенсація	Е – проекція	ґ - заміщення	Г – інтелектуаліз.	Н – реак. утв.
1	1	54	67	57	60	46	69	92	10
2	1	15	58	50	30	23	54	67	50
3	1	54	50	43	40	23	38	83	10
4	1	15	58	21	70	53	54	75	50
5	1	62	33	57	70	62	38	83	30
6	1	15	58	21	60	31	77	75	30
7	1	23	33	50	70	31	38	50	20
8	1	54	42	0	40	15	77	67	10
9	1	46	33	14	30	77	62	67	40
10	1	23	33	57	60	62	54	91	60
11	1	62	8	14	30	31	54	75	20
12	1	23	33	57	70	62	38	75	30
13	1	15	42	71	50	77	46	67	60
14	1	23	50	57	30	62	62	92	20
15	1	62	42	57	40	62	38	42	30
16	1	54	17	71	30	53	46	50	20
17	1	46	16	86	40	46	83	75	20
18	1	62	50	36	50	31	38	33	10
19	1	54	25	50	30	46	54	50	60
20	1	23	42	14	60	53	69	33	20
21	1	23	8	43	70	53	54	75	40
22	1	54	33	14	30	62	69	50	60
23	1	54	50	50	30	15	46	42	60
24	1	23	42	50	70	46	77	33	20
25	1	62	67	0	40	38	77	50	10
26	1	46	33	71	30	31	62	67	50
27	1	23	42	71	70	85	46	33	70
28	1	46	75	14	40	31	54	33	20
29	1	46	33	50	70	46	77	50	10

Продовження Додатку В
Продовження таблиці В.2

Респ.	група	А - заперечення	В - витіснення	С - регресія	Д - компенсація	Е - проєкція	Ф - заміщення	Г - інтелектуаліз.	Н - реак. утв.
30	1	23	75	0	30	62	77	25	10
31	2	23	33	57	60	54	38	75	30
32	2	46	33	57	30	54	46	67	60
33	2	23	42	71	20	46	62	92	30
34	2	62	25	57	40	54	38	42	40
35	2	62	17	7	50	77	46	50	30
36	2	46	16	86	40	46	77	75	20
37	2	54	42	36	50	54	23	33	30
38	2	46	50	50	30	46	46	50	60
39	2	23	42	14	30	53	69	33	20
40	2	23	8	57	70	85	77	75	50
41	2	62	33	14	30	54	77	42	70
42	2	54	50	43	30	15	38	33	50
43	2	46	33	43	70	54	77	33	20
44	2	62	75	0	50	31	62	42	10
45	2	46	33	57	30	31	62	75	40
46	2	23	42	71	70	85	54	33	80
47	2	23	75	14	40	31	69	33	20
48	2	46	33	43	70	46	83	50	20
49	2	23	75	0	30	46	77	25	10
50	2	54	67	71	60	54	69	83	10
51	2	15	58	50	20	23	46	67	50
52	2	54	42	43	20	23	46	83	10
53	2	15	67	21	70	77	69	83	50
54	2	77	33	57	70	77	38	92	30
55	2	23	50	21	50	31	77	75	30
56	2	46	33	50	70	54	38	50	20
57	2	62	42	0	30	31	77	50	10
58	2	46	33	14	50	77	62	75	50
59	2	23	33	71	70	85	46	91	70
60	2	62	8	14	30	31	77	75	20

Продовження Додатку В

Таблиця В.3 - Результати за методикою копінг-стратегій Р. Лазаруса

Респ.	конфронтацій ний копінг	Пошук соц. підтримки	Планування вирішення проблеми	Само контроль	Дистанці- ювання	Позитивна переоцінка	Прийняття відповідальн.	Втеча- уникнення
1	6	12	7	7	14	6	6	6
2	9	8	4	8	7	6	8	9
3	6	3	11	7	6	9	4	6
4	9	12	9	7	9	3	6	9
5	14	7	9	3	10	9	6	14
6	9	6	7	6	14	5	5	9
7	13	12	8	6	7	6	4	13
8	10	9	8	8	10	7	6	10
9	14	7	4	6	9	7	5	14
10	13	10	9	7	5	5	8	13
11	13	6	8	9	7	9	5	13
12	6	10	9	7	9	7	8	6
13	14	9	9	6	10	6	5	14
14	13	6	10	3	7	5	8	13
15	9	10	4	8	10	13	4	9
16	6	12	4	7	14	3	8	6
17	9	8	7	8	7	6	4	9
18	6	7	11	9	7	6	4	6
19	9	12	7	3	9	3	5	9
20	13	10	9	3	10	9	4	13
21	9	7	4	7	14	5	5	9
22	10	12	8	6	6	5	4	10
23	13	9	7	7	7	5	6	13
24	14	6	4	3	10	6	8	14
25	13	12	7	3	6	5	4	13
26	9	3	8	6	7	7	4	9
27	13	10	8	12	9	6	6	13
28	14	9	9	6	9	6	4	14
29	13	6	10	3	6	5	4	13
30	9	10	8	7	10	13	5	9
31	5	6	17	9	5	7	6	8

Продовження Додатку В
Продовження таблиці В.3

Респ.	конфронтацій ий копінг	Пошук соц. підтримки	Планування вирішення проблеми	Само контроль	Дистанці- ювання	Позитивна переоцінка	Прийняття відповідальн.	Втеча- уникнення
32	7	6	15	12	4	8	6	6
33	7	5	6	8	3	4	3	8
34	9	14	9	9	8	7	5	4
35	7	10	10	12	8	13	7	9
36	6	9	16	9	7	9	7	4
37	10	9	10	9	6	10	5	3
38	5	11	16	8	6	12	4	8
39	10	10	11	6	8	14	12	3
40	9	6	13	9	4	12	5	8
41	8	5	9	9	7	11	9	6
42	10	8	9	4	10	9	4	9
43	10	9	14	6	8	13	5	4
44	8	5	12	9	8	10	9	8
45	7	6	6	8	5	8	7	9
46	5	6	17	12	5	7	7	9
47	7	5	15	9	4	8	6	11
48	8	9	6	12	4	6	3	8
49	10	14	9	6	5	6	3	4
50	7	8	10	12	9	13	9	9
51	6	9	16	9	5	8	6	3
52	10	9	10	4	6	10	4	4
53	5	11	16	9	6	10	2	8
54	8	10	11	6	8	8	9	4
55	9	4	13	8	5	10	5	8
56	8	5	9	8	8	11	9	8
57	10	8	9	4	8	10	3	11
58	12	10	14	6	8	13	3	4
59	8	7	12	9	6	9	7	9
60	7	6	6	9	7	9	9	9

Продовження Додатку В

**Таблиця В.4 - Зведена таблиця результатів за опитувальником
«Експрес-оцінка вигоряння» (В. Каппоні, Т. Новак)**

Респ.	Група	Професійне вигоряння
1	1	1
2	3	4
3	3	4
4	5	5
5	6	6
6	4	5
7	1	1
8	5	5
9	5	5
10	6	7
11	5	7
12	1	1
13	7	7
14	1	1
15	5	8
16	1	1
17	1	1
18	4	5
19	5	5
20	6	8
21	4	4
22	1	1
23	5	8
24	1	4
25	1	1
26	3	3
27	1	1
28	4	4
29	3	3
30	3	4
Середній		3,37

Продовження таблиці В.4

Респ.	Група	Професійне вигорання
31	2	6
32	2	7
33	2	7
34	2	6
35	2	7
36	2	5
37	2	6
38	2	8
39	2	7
40	2	7
41	2	8
42	2	6
43	2	5
44	2	6
45	2	5
46	2	1
47	2	1
48	2	7
49	2	6
50	2	6
51	2	5
52	2	6
53	2	7
54	2	6
55	2	6
56	2	8
57	2	6
58	2	7
59	2	1
60	2	5
Середній		5,8

Таблиця Г.1 - Таблиця критичних значень t -критерію Стьюдента

f	p							
	0.80	0.90	0.95	0.98	0.99	0.995	0.998	0.999
1	3.077 0	6.3130	12.706 0	31.82 0	63.65 6	127.65 6	318.30 6	636.61 9
2	1.885 0	2.9200	4.3020	6.964	9.924	14.089	22.327	31.599
3	1.637 7	2.3534 0	3.182	4.540	5.840	7.458	10.214	12.924
4	1.533 2	2.1318 0	2.776	3.746	4.604	5.597	7.173	8.610
5	1.475 9	2.0150 0	2.570	3.649	4.032 1	4.773	5.893	6.863
6	1.439 0	1.943	2.4460	3.142 0	3.707 0	4.316	5.2070	5.958
7	1.414 9	1.8946	2.3646	2.998	3.499 5	4.2293	4.785	5.4079
8	1.396 8	1.8596	2.3060	2.896 5	3.355 4	3.832	4.5008	5.0413
9	1.383 0	1.8331	2.2622	2.821 4	3.249 8	3.6897	4.2968	4.780
10	1.372 0	1.8125	2.2281	2.763 8	3.169 3	3.5814	4.1437	4.5869
11	1.363	1.795	2.201	2.718	3.105	3.496	4.024	4.437
12	1.356 2	1.7823	2.1788	2.681 0	3.084 5	3.4284	3.929	4.178
13	1.350 2	1.7709	2.1604	2.650 3	3.112 3	3.3725	3.852	4.220
14	1.345 0	1.7613	2.1448	2.624 5	2.976	3.3257	3.787	4.140
15	1.340 6	1.7530	2.1314	2.602 5	2.946 7	3.2860	3.732	4.072
16	1.336 0	1.7450	2.1190	2.583 0	2.920 0	3.2520	3.6860	4.0150
17	1.333 4	1.7396	2.1098	2.566 8	2.898 2	3.2224	3.6458	3.965
18	1.330 4	1.7341	2.1009	2.551 4	2.878 4	3.1966	3.6105	3.9216

1 9	1.327 7	1.7291	2.0930	2.539 5	2.860 9	3.1737	3.5794	3.8834
2 0	1.325 3	1.7247	2.0860 0	2.528 0	2.845 3	3.1534	3.5518	3.8495
2 1	1.323 0	1.7200	2.2.07 90	2.517 0	2.831 0	3.1350	3.5270	3.8190
2 2	1.321 2	1.7117	2.0739	2.508 3	2.818 8	3.1188	3.5050	3.7921
2 3	1.319 5	1.7139	2.0687	2.499 9	2.807 3	3.1040	3.4850	3.7676
2 4	1.317 8	1.7109	2.0639	2.492 2	2.796 9	3.0905	3.4668	3.7454
2 5	1.316 3	1.7081	2.0595	2.485 1	2.787 4	3.0782	3.4502	3.7251
2 6	1.315	1.705	2.059	2.478	2.778	3.0660	3.4360	3.7060
2 7	1.313 7	1.7033	2.0518	2.472 7	2.770 7	3.0565	3.4210	3.6896
2 8	1.312 5	1.7011	2.0484	2.467 1	2.763 3	3.0469	3.4082	3.6739
2 9	1.311 4	1.6991	2.0452	2.462 0	2.756 4	3.0360	3.3962	3.8494
3 0	1.310 4	1.6973	2.0423	2.457 3	2.750 0	3.0298	3.3852	3.6460
3 2	1.308 0	1.6930	2.0360	2.448 0	2.738 0	3.0140	3.3650	3.6210
3 4	1.307 0	1.6909	2.0322	2.441 1	2.728 4	3.9520	3.3479	3.6007
3 6	1.305 0	1.6883	2.0281	2.434 5	2.719 5	9.490	3.3326	3.5821
3 8	1.304 2	1.6860	2.0244	2.428 6	2.711 6	3.9808	3.3190	3.5657
4 0	1.303	1.6839	2.0211	2.423 3	2.704 5	3.9712	3.3069	3.5510
4 2	1.320	1.682	2.018	2.418	2.698 0	2.6930	3.2960	3.5370
4 4	1.301	1.6802	2.0154	2.414 1	2.692 3	3.9555	3.2861	3.5258
4 6	1.300	1.6767	2.0129	2.410 2	2.687 0	3.9488	3.2771	3.5150
4 8	1.299	1.6772	2.0106	2.405 6	2.682 2	3.9426	3.2689	3.5051

5 0	1.298	1.6759	2.0086	2.403 3	2.677 8	3.9370	3.2614	3.4060
5 5	1.299 7	1.673	2.0040	2.396 0	2.668 0	2.9240	3.2560	3.4760
6 0	1.295 8	1.6706	2.0003	2.390 1	2.660 3	3.9146	3.2317	3.4602
6 5	1.294 7	1.6686	1.997	2.385 1	2.653 6	3.9060	3.2204	3.4466