

**Київський національний торговельно-економічний університет**

**Кафедра психології**

**ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему:

**ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ  
ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

Студентка 2 курсу, 3м групи,  
спеціальності 053  
спеціалізації «Психологія»

Мисніченко Юлія  
Анатоліївна

---

*підпис  
студента*

Науковий керівник, зав.каф.,  
д-р психол. наук,  
професор

Корольчук Микола  
Степанович

---

*підпис  
керівника*

Науковий консультант  
канд. психол. наук,  
ст. викладач

Мостова Ірина  
Валентинівна

---

*підпис  
консультанта*

Гарант освітньої програми  
д-р психол. наук  
професор

Корольчук Валентина  
Миколаївна

---

*підпис  
керівника*

**Київ 2019**

**ЗМІСТ**

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНО-МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ</b> .....	3
1.1. Психологічна характеристика сутності професійного вигорання.....	3
1.2. Фактори які детермінують професійне вигорання.....	3
Висновок до першого розділу.....	3
<b>Розділ II. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ, ОБГРУНТУВАННЯ МЕТОДИК ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ХАРАКТЕРИСТИКА ДОСЛІДЖУВАНОВОГО КОНТИНГЕНТУ</b> .....	3
Висновок до другого розділу.....	3
<b>РОЗДІЛ III. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ В ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ</b> .....	3
3.1. Аналіз результатів дослідження детермінантів професійного вигорання. .3	
3.2. Рекомендації щодо профілактики професійного вигорання в офісних працівників.....	3
Висновок до третього розділу.....	3
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	3
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	3
<b>ДОДАТКИ</b> .....	3

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Проблема професійного вигорання, стала предметом наукового аналізу в 70-х рр. ХХ століття, але її дослідження продовжується і в наші дні, про що свідчить велика кількість публікацій.

Професійне вигорання розглядається як довготривала стресова реакція, яка виникає як наслідок хронічних професійних стресів, які зазнає професіонал. [29, 64]

Сидячий спосіб життя, неправильне харчування, однотипність виконуваної діяльності, емоційне напруження, ненормований графік роботи – все це призводить до професійного вигорання, що в свою чергу зумовлює виснаження емоційно-енергетичних і особистісних ресурсів людини. У підсумку, все це відображається не тільки на ефективності та працездатності, але й на здоров'ї працівника. [13, с. 108]

Жертвою вигорання може стати будь-який працівник, різноманітні стресори присутні на роботі в кожного. Але, людина з вигоранням не усвідомлює, що з нею відбувається. Вона лише відчуває брак мотивації, збільшення роздратування, напруження, постійну втому, тривогу тощо. Тому дуже важливо вчасно виявити в працівників симптоми професійного вигорання. Також, особливу увагу варто звернути на фактори, які призводять до розвитку вигорання, і враховувати їх при розробці профілактичних програм. [61, с. 531]

Професійне вигорання досить широко досліджувалось як у вітчизняній, так і в зарубіжній літературі, такими вченими, як: Л. Березовська, Н. Водоп'янова, С. Безносков, Дж. Грінберг, Л. Чутко, К. Маслач, М. Корольчук, Л. Карамушка, В. Крайнюк та інші.

Усе викладене вище свідчить про актуальність обраної теми «Психологічні детермінанти професійного вигорання офісних працівників».

**Мета дослідження:** здійснити теоретичний аналіз, обґрунтувати психодіагностичний інструментарій, з'ясувати психологічні детермінанти



професійного вигорання офісних працівників та розробити практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання.

Відповідно до поставленої мети дослідження були визначені такі **завдання**:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукової та науково-методичної літератури щодо психологічних детермінантів професійного вигорання
2. Обґрунтувати психодіагностичний інструментарій для емпіричного дослідження професійного вигорання офісних працівників
3. Визначити детермінанти професійного вигорання в офісних працівників та здійснити порівняльний аналіз показників
4. Розробити практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання

**Об'єкт дослідження:** процес професійного вигорання офісних працівників

**Предмет дослідження:** психологічні детермінанти професійного вигорання офісних працівників

**Методи дослідження:**

- теоретичні методи: теоретичний аналіз наукових джерел з проблеми дослідження, синтез, порівняння та узагальнення.
- емпіричні методи: методика «Опитувальник професійного вигорання (МВІ)» [14, с.146], методика «Оцінка професійного стресу» Р. Вайсмана [40, с. 166], методика «Оцінка ситуаційної та особистісної тривожності» Спілберга-Ханіна [34, с. 229], методика «Опитувальник рівня суб'єктивного контролю» Дж. Роттера [25, с. 221].
- методи інтерпретації та обробки даних: обробка даних з побудовою таблиць та графіків; якісна інтерпретація отриманих даних.

**Наукова новизна одержаних результатів** дослідження полягає в такому:

- узагальнено знання про професійне вигорання, про фактори, які спричиняють його виникнення та його взаємозв'язок з професійним стресом в діяльності офісних працівників.
- з'ясовано, що 20% мають низький рівень професійного вигорання, 40% - середній, 35% - високий і лише в 5% дуже високий рівень.
- обґрунтовано комплекс інформативних методик для дослідження детермінантів професійного вигорання в офісних працівників.
- Здійснено порівняльний аналіз рівня професійного вигорання в офісних працівників та професійного стресу, тривожності, локусу контролю. Для осіб з високим рівнем професійного вигорання притаманно високий рівень професійного стресу, високий рівень тривожності та екстернальний локус контролю.

**Практичне значення одержаних результатів** дослідження полягає в тому, що вони можуть бути використані в процесі профвідбору і підготовки фахівців та застосовуватися організаційними психологами з метою діагностики, профілактики та корекції професійного вигорання, що буде сприяти підвищенню продуктивності і поліпшенню здоров'я офісних працівників.

Отримані результати і сформульовані висновки можуть бути використані в освітньому процесі при викладанні дисциплін: «Організаційна психологія», «Управління персоналом», «Психодіагностика», «Психологія праці», «Психологічне забезпечення професійної діяльності», «Психологія управління».

**Апробація результатів.** Основні положення випускної кваліфікаційної роботи заслуховувалися на засіданні кафедри КНТЕУ та викладені в науковій статті «Психологічні детермінанти професійного вигорання офісних працівників», яка опублікована в збірнику наукових праць «Організаційна та економічна психологія» (Київський національний торговельно-економічний університет, 2019).

**Структура роботи.** Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (90

найменувань), додатків. Загальний обсяг роботи становить 47 сторінок. Робота містить 9 таблиць та 9 рисунків.

## РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНО-МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ

### 1.1. Психологічна характеристика сутності професійного вигорання

У психологічну літературу термін «професійне вигорання» (від англ. *burnout*) був введений американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергером у 1974 році. Вчений використовував даний термін для позначення психічного стану здорових людей, які постійно перебувають у емоційно перенавантаженій атмосфері у зв'язку з тим, що їх професійна діяльність вимагає інтенсивного спілкування. [3, 8, 24, 28, 65.]

За визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я, синдром вигорання – це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі й утомою, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, а також уживанням алкоголю та інших психоактивних речовин із метою отримання тимчасового полегшення, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності й (у багатьох випадках) суїцидальної поведінки. [2, с. 5]

Вперше дослідження професійного вигорання було проведено Ф. Сторлі на медсестрах, які працюють у кардіології. Вона зробила висновок, що вигорання є результатом конфронтації з реальністю, коли людський дух виснажується в боротьбі з обставинами, які важко змінити. Як наслідок, розвивається професійний аутизм. Необхідна робота виконується, але емоційний внесок, який перетворює завдання на творчу форму, відсутній. [4, 8, 26, 32, 71, 90]



На думку, Л. Кітасва-Смика, вигоряння пов'язане не тільки зі змістом професійної діяльності, а й життя в цілому, що дозволило автору назвати досліджуваний «вигорянням душі». [7, 30]

Австрійський психолог, А. Ленгле, розглядає вигоряння як вид депресії, який виникає без травматизації і органічних порушень, а через поступову втрату життєвих цінностей. [37, 45]

На думку, Т. Грубі, професійне вигоряння - це емоційне, розумове та фізичне виснаження через довготривале залучення особистості до некерованої стресової ситуації в процесі емоційно насичених контактів у професійній діяльності. [3, 22]

За визначенням М. Борисової, вигоряння – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи. [9, 17]

На думку, Є. Ільїна професійне вигоряння це складний багатовимірний конструкт, що виникає в результаті негативних психічних переживань, виснаження, від тривалого впливу напруги у представників професій, діяльність яких пов'язана з міжособистісним спілкуванням та супроводжується емоційною насиченістю і когнітивною складністю. [27, с. 221]

Людина з вигорянням не усвідомлює, що з нею відбувається. Вона лише відчуває збільшення внутрішнього роздратування, напруження, тривогу і неприязнь до тих, кому покликана допомагати: клієнтам, учням, пацієнтам, відвідувачам. [37, с. 9]

На сьогодні відомо декілька підходів до вивчення «професійного вигоряння».

Згідно підходу однофакторної моделі вигоряння, «професійне вигоряння» розглядається як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. А відтак «професійне вигоряння» тлумачиться як синдром «хронічної втоми». [10, 28, 29, 87]

Двофакторний підхід розглядає «професійне вигорання» як двофакторну модель, що складається, по-перше, з емоційного виснаження та, по-друге, — з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до себе. [26, 28, 29, 72, 88, 89]

Американські дослідники С. Джексон та Х. Маслач виділили трьохфакторну модель, згідно якої «професійне вигорання» це трьохкомпонентна система, котра складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних професійних досягнень. [28, 62, 77, 85]

Під *емоційним виснаженням* розуміється відчуття спустошеності і втоми, викликане власною роботою.

*Деперсоналізація* – цинічне ставлення до роботи та до її об'єктів. Зокрема при деперсоналізації виникає байдуже, негуманне, цинічне ставлення до людей, з якими працюють.

*Редукція власних професійних досягнень* – виникнення у працівників почуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неуспішності в ній. [18, 58, 59, 78]

Чотирифакторна модель полягає в тому, що один із його компонентів (емоційне вигорання, деперсоналізація чи редукція особистих досягнень) поділяється на два окремих фактора. Наприклад, деперсоналізація пов'язана з роботою і з реципієнтами відповідно. [28, 32, 80]

Особливість процесуального підходу до вивчення професійного вигорання полягає в тому, що тут акцент робиться не стільки на складові вигорання, як на те, які етапи проходить вигорання у своєму розвитку та як певні компоненти вигорання змінюють один одного.

М. Буріш спирається на динамічні зміни в розвитку вигорання, що розгортаються в ході проходження шести фаз. Основне джерело вигорання пов'язане із суперечністю між ступенем включеності в роботу і якістю отриманих результатів. [48, 74]

Стадії розвитку вигорання, відповідно підходу запропонованого М. Бурішом, характеризуються наступним чином:



1. Попереджуюча фаза, що виявляється в надмірній активності в роботі і витісненні переживань невдач і розчарувань;
2. Зниження рівня власної участі в професійній діяльності, що супроводжується незадоволеністю роботою і приписуванням власних невдач іншим;
3. Прояв емоційних реакцій і таких особистісних рис, як депресивність, агресивність, конфліктність;
4. Фаза деструктивної поведінки;
5. Психосоматичні реакції та зниження імунітету;
6. Розчарування і негативна життєва установка: почуття безпорадності, втрата сенсу життя, екзистенціальний відчай [48, 74, 80]

Дж. Грінберг розглядаючи професійне вигорання як структурований процес, виділяє п'ять послідовних стадій його розвитку:

1) «Медовий місяць». Працівник зазвичай задоволений роботою і завданнями, ставиться до них з ентузіазмом. Однак професійна діяльність починає приносити все менше задоволення.

2) «Недолік палива». З'являються втома, апатія, погіршується сон. При відсутності додаткової мотивації і стимулювання у працівника втрачається інтерес до своєї праці. Можливі порушення дисципліни і дистанціювання від професійних обов'язків.

3) Хронічні симптоми. Надмірна робота без відпочинку призводить до виснаження і розвитку різних захворювань, а також до психологічних переживань.

4) Криза. Розвиваються хронічні захворювання, у результаті чого людина частково або повністю втрачає працездатність.

5) «Пробивання стіни». Фізичні і психологічні проблеми переходять в гостру форму і можуть спровокувати розвиток небезпечних захворювань. [20, 46]

Б. Перлман і Е.А. Хартман також розглядали вигоряння як динамічний процес, що розвивається у часі та характеризується наростаючим ступенем виразності його проявів. [49, с. 44]

У своїй теорії автори виділяють чотири стадії професійного вигоряння:

I стадія – напруга, що зумовлена зусиллями адаптуватися до професійних вимог. Цей стан провокують два основні типи ситуацій: перший, коли рівень навичків і вмінь фахівця недостатній для дотримання професійних і статусно-рольових вимог, а другий, коли виконувана робота не відповідає очікуванням, цінностям і потребам фахівця.

II стадія – переживання стресу. На цьому етапі відбувається конструктивна самооцінка можливостей і усвідомлення професійних вимог. Розвиток процесу психофізичного вигоряння залежить від ресурсів фахівця і впливу організаційних, статусно-рольових факторів.

III стадія – містить в собі три основні реакції на стрес: фізіологічні (фізичні симптоми), поведінкові (проявляються в дистанціюванні від професійних обов'язків, дезадаптації, знижених рівнях продуктивності і мотивації до праці); й афективно-когнітивні реакції індивідуального характеру (зводяться до появи неконструктивних почуттів і переживань, формування ірраціональних або асоціальних установок).

IV стадія – психофізичне вигоряння як переживання хронічного стресу. Професійне вигоряння проявляється як емоційне, фізичне виснаження й відчуття психологічного дискомфорту. [49, с. 44]

Х. Фрейденбергер на початку своїх досліджень розрізняв тільки дві стадії: ранню, коли почуття ще збережені і подальшу, що характеризується повною відсутністю емоцій. Згодом він виділив 12 стадій розвитку. На початковій стадії присутнє нав'язливе прагнення проявити себе, включаючись в активну діяльність. На наступних стадіях спостерігається зневага до власних потреб, переосмислення цінностей, заперечення виникаючих проблем. Нарешті, на завершальній стадії ми зустрічаємося з феноменами відступу (апатія, людина

внутрішньо «здається»), деперсоналізації, внутрішньої порожнечі аж до повного емоційного і фізичного виснаження. [19, 37, 45, 81, 82]

Д. Міллер, Д. Боургаулт та М. Мелок вважають, що професійне вигорання проходить чотири стадії:

1. Ентузіазм. Працівник бажає бути завжди корисним й має нереалістичні очікування щодо роботи.
2. Стагнація. Проявляється в зменшенні очікувань до нормальних меж і характеризується виписком особистого невдоволення назовні.
3. Фрустрація. Виникають сумніви щодо власної компетенції, зменшуються толерантність та співчуття і, як наслідок, виникає механізм захисту у вигляді обмеження професійних контактів.
4. Апатія. Проявляється у вигляді захисту від хронічної фрустрації, з'являється байдужість та депресія. [79, с. 32]

Згідно з судженнями К. Маслач, прояви «професійного вигорання» можуть мати три стадії.

На першій стадії «професійного вигорання» індивідуум виснажений емоційно й фізично і може скаржитися на постійний головний біль, застуду тощо.

Для другої стадії «професійного вигорання» характерні два комплекси симптомів. Наприклад, у менеджера або працівника може розвинути негативне, цинічне і знеособлене ставлення до людей, з якими він працює (до колег і клієнтів), або у нього можуть виникнути негативні думки про себе через такі відчуття. Щоб уникнути цих негативних відчуттів, менеджер або працівник «заглиблюється в себе», виконує тільки мінімальний обсяг. В індивідуума можуть проявлятися ознаки й симптоми однієї чи обох груп.

Заключна стадія — повне «професійне вигорання» — яке згідно К. Маслач, трапляється не часто, проте виливається у повну відразу до всього. Менеджер або працівник скривджений на самого себе і на все людство. Життя здається йому некерованим, він не здатен виражати власні емоції та зосередитися. [6, 43, 83, 84, 86]



На перших двох стадіях «професійного вигорання» індивідуум може «відновитися», але, щоб повернутися до нормального життя, йому необхідно або навчитися жити з тим, що є, або змінити ситуацію. К. Маслач стверджує, що людина, яка повністю «вигоріла», ймовірно, не зміниться, але щоб остаточно стверджувати це, потрібні додаткові дослідження. [5, 29, 32, 35, 83]

Вчені поділяють симптоми професійного вигорання залежно від сфери їх прояву – психофізичні, соціально-психологічні та поведінкові.

*Психофізичні симптоми:*

- відчуття постійної втоми не тільки ввечері, але і вранці, відразу після сну (симптом хронічної втоми);
- відчуття емоційного і фізичного виснаження;
- загальна астенизація (слабкість, зниження активності та енергійності, погіршення біохімії крові і гормональних показників);
- частий безпричинний головний біль; постійні розлади шлунково-кишкового тракту;
- повне або часткове безсоння;
- постійний загальмований, млявий стан і бажання спати протягом всього дня;
- задишка або порушення дихання при фізичному або емоційному навантаженні;
- погіршення зору, слуху, нюху тощо.

*Соціально-психологічні симптоми:*

- байдужість, нудьга, депресія і відчуття пригніченості;
- підвищена дратівливість;
- часті нервові зриви (спалахи невмотивованого гніву або відмова від спілкування, замикання у собі);
- постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації немає причин (відчуття провини, сорому, підозрілості);
- підвищена тривожність;

- відчуття гіпервідповідальності і постійне відчуття страху, що "щось не вдасться" або "я не впораюся";
- загальна негативна настанова на життєві і професійні перспективи ("як не намагайся, все одно нічого не вийде").

*Поведінкові симптоми:*

- відчуття, що робота стає все важчою і важчою, і виконувати її – все важче і важче;
- співробітник помітно змінює свій робочий режим (збільшує або скорочує час роботи);
- постійно, без необхідності, бере роботу додому, але і вдома її не робить;
- відчуття даремності, зневіра, що справи поліпшаться, зниження ентузіазму;
- дистанційність від співробітників і клієнтів;
- зловживання алкоголем, надмірне куріння, вживання наркотичних засобів. [1, 2, 43, 64]

В. Бойко розробив власну класифікацію симптомів, що супроводжують різні фази вигорання. Відповідно до своєї теорії дослідник виділив такі фази та симптоми:

1) фаза «Напруга», яка характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликаною власною професійною діяльністю. Це виявляється у таких симптомах, як:

- переживання психотравмуючих обставин – людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі;
- незадоволеність собою – незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як професіоналом;
- «загнаність у кут» - відчуття безвиході у даній ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі;
- тривога і депресія – розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивні настрої.

2) фаза «Резистенція», яка характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою. На такому тлі будь-яке емоційне залучення до професійних справ та комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми. Це виявляється у таких симптомах, як:

- неадекватне вибіркове емоційне реагування – неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки;
- емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток байдужості у професійних стосунках;
- розширення сфери економії емоцій – емоційна замкненість, відчуження, бажання припинити будь-які комунікації;
- редукція професійних обов'язків – згорання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків.

3) фаза «Виснаження», яка характеризується психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психомоторних порушень. Тут виявляються такі симптоми, як:

- емоційний дефіцит – розвиток емоційної нечуттєвості на тлі перевиснаження, мінімізації емоційного внеску у роботу, автоматизм та спустошення при виконанні професійних обов'язків;
- емоційне відчуження – створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях;
- особисте відчуження (деперсоналізація) – порушення професійних стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків та до професійної діяльності взагалі;
- психосоматичні та психофізіологічні порушення – погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних та психофізіологічних



порушень, як розлад сну, головний біль, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб тощо. [8, 32, 50, 56]

Згідно з теорією Д. Спаньол і Р. Кепьюто «професійне вигорання» може розглядатися з погляду наявності трьох рівнів і трьох стадій. У індивідуума, що відчуває на собі дію «професійного вигорання» першого ступеня, проявляються помірні, нетривалі й випадкові ознаки цього процесу. Такі симптоми проявляються в легкій формі і виражені турботою про себе, наприклад, шляхом розслаблення чи організації перерв у роботі.

На другій стадії «професійного вигорання» симптоми проявляються регулярніше, мають більш зтяжний характер і важче піддаються корекції. Звичайні способи розслаблення тут неефективні. Менеджер або працівник може почуватися виснаженим після гарного сну і навіть після вихідних. Щоб потурбуватись про себе, йому необхідні додаткові зусилля.

Ознаки й симптоми третьої стадії «професійного вигорання» є хронічними. Можуть виникати фізичні й психологічні проблеми на кшталт виразки чи депресії. Спроби піклуватися про себе, як правило, виявляються нерезультативними, а професійна допомога може не давати швидкого полегшення. Менеджер або працівник починає сумніватися у цінності своєї роботи, професії і життя. [4, 16, 32]

## **1.2. Фактори які детермінують професійне вигорання**

Жертвою вигорання може стати будь-який працівник. Це пов'язано з тим, що різноманітні стресори присутні чи можуть з'явитися на роботі в кожній з організацій. [38, 61]

Також, вважається, що вигорання може передаватися іншим. Іноді можна зустріти відділи і навіть цілі організації, які знаходяться в стані вигорання. Ті, хто схильний до цього процесу, стають циніками і песимістами, тому взаємодіючи на роботі з іншими людьми, які знаходяться під впливом такого ж стресу, вони можуть передати вигорання іншим. [13, 15, 47]

В психологічній науці, утвердилася думка про те, що професійне вигорання розглядається як довготривала стресова реакція, яка виникає як наслідок хронічних професійних стресів середньої інтенсивності, які зазнає професіонал. [21, 29, 41, 64]

Стрес негативно впливає не тільки на працівників, а й на організації в цілому. Професійні стреси дестабілізують роботу організації, провокують втрату кваліфікованого персоналу, знижують працездатність і ефективність праці, порушують організаційну культуру тощо. [19, 68, 76]

Вперше термін стрес ввів Ганс Сельє. Під стресом він розумів неспецифічну реакцію організму у відповідь на несподівану та напружену ситуацію. [32, 33, 52, 70]

На думку Л.А. Китаєва-Смика, під стресом слід розуміти неспецифічні фізіологічні і психологічні прояви адаптаційної активності за сильних, екстремальних для організму впливів, що значимі для людини. [42, с. 6]

І.В. Ващенко, О.Г. Антонова зазначали, що стрес – це нормальна психологічна реакція людини на незвичайну ситуацію, яка виконує функцію самозбереження й дозволяє сконцентрувати всю увагу на реальній небезпеці, мобілізуватися й підготуватися до дій щодо її запобігання. Деякі дослідники термін «стрес» ототожнювали із поняттям «тривога». [12, 42, 54]

Під стресом, за визначенням Ч.Д. Спілбергера, слід розуміти сукупність зовнішніх впливів (стрес-факторів), які сприймаються особистістю як надмірні вимоги і створюють загрозу її самоствердженню, самооцінці, що й викликає відповідну емоційну реакцію (стан тривоги) різної інтенсивності. [42, 73]

Тривалий вплив стресових станів в процесі професійної діяльності людини, за підсумками спостережень, можуть привести професійних і особистісних деформацій, в результаті яких може виникнути «професійне вигорання».

Н.В. Самоукіна визначає професійний стрес як напружений стан працівника, який виникає під впливом емоційно негативних і екстремальних

факторів при виконанні професійної діяльності, підкреслюючи його негативний прояв, як дистрес. [69, с. 220]

Згідно Б.В. Овчиннікова та А.І. Колчева, професійний стрес потрібно розглядати як наслідок неперервної і тривалої дії специфічних стресорів, що визивають перевтомлення, професійні захворювання. [55, с. 204]

А.Б. Леонова виділяє три основні підходи до аналізу професійного стресу: екологічний, трансактний і регуляторний. Згідно з першим підходом стрес розуміють як результат взаємодії індивіда з навколишнім середовищем; з другим – як індивідуальнопристосувальну реакцію людини на ускладнення ситуації; з третім – як особливий клас станів, що відбиває механізм регуляції діяльності в ускладнених умовах [42, с. 8]

Н.В. Самоукіна виділяє три види професійного стресу:

Інформаційний стрес. Він виникає в умовах нестачі часу і зростає в умовах високої відповідальності завдання. Часто інформаційний стрес супроводжується невизначеністю ситуації (або недостовірною інформацією про ситуацію).

Емоційний стрес. Він виникає при реальній або передбачуваній небезпеці (почуття провини за невиконану роботу, відносини з колегами і ін.). Нерідко руйнуються глибинні установки і цінності працівника, пов'язані з його професією.

Комунікативний стрес. Він пов'язаний з реальними проблемами ділового спілкування та проявляється в підвищеній конфліктності, в нездатності контролювати себе, в невмінні тактовно відмовити, у незнанні засобів захисту від маніпулятивного впливу і т.п. Також, комунікативний стрес проявляється дратівливістю в діловому спілкуванні. [67, с. 221]

Існує багато причин професійного стресу, але найбільш поширені в професійній діяльності стресори поділяються на такі групи

1. Фактори професійного стресу, пов'язані з трудовою діяльністю: перевантаження; погані фізичні умови праці; дефіцит часу; необхідність самостійного прийняття рішення.



2. Фактори стресу, пов'язані з роллю працівника в організації: рольова невизначеність (наприклад, недостатня інформованість про професійні обов'язки і відповідних очікуваннях з боку колег і керівництва); рольовий конфлікт (коли суб'єкт вважає, що він робить те, чого не повинен або що не бажає робити); відповідальність за інших людей і за якісь речі (за обладнання, бюджет і т.п.); занадто низька відповідальність; мала ступінь участі в прийнятті рішень в організації.

3. Фактори стресу, пов'язані із взаємовідносинами на роботі: взаємини з керівництвом, підлеглими, колегами, труднощі в делегуванні повноважень (наприклад, відмова підлеглих виконувати розпорядження керівника).

4. Фактори, пов'язані з діловою кар'єрою: професійна "неуспішність"; занадто швидке просування (фрустрація через досягнення "межі" своєї кар'єри); відсутність гарантованої роботи (постійне очікування якихось змін); невідповідність рівня домагань даного професійного статусу.

5. Фактори, пов'язані з організаційною структурою та психологічним кліматом: неефективне консультування (неможливість отримати своєчасну кваліфіковану допомогу по ряду важливих питань); обмеження свободи поведінки, інтриги тощо.

6. Неорганізаційні фактори стресу: проблеми в родині; життєві кризи; фінансові проблеми; конфлікти особистісних цінностей з цінностями організації. [65, с. 241]

В роботах різних дослідників, поняття «вигоряння» і «професійний стрес» часто вживаються разом. Але, до сих пір, не існує однієї точки зору на питання співвідношення даних понять.

Н. В. Гришина підкреслює, що вигоряння має розглядатися як стан людини, що є наслідком професійних стресів, оскільки розвиток вигоряння відбувається не тільки в професійній сфері.

На думку Водоп'янової, вигоряння як наслідок професійних стресів виникає в тих випадках, коли адаптаційні можливості (ресурси) людини щодо подолання стресової ситуації перевищені. [13, с. 31]

В. Бойко, зазначав, що вигоряння – це динамічний процес, що розвивається поетапно відповідно до стадій розвитку стресу. [8, 44]

Згідно, Г. Сельє існують три стадії стресу: тривога, адаптація, виснаження. При першій стадії людина схвильована, бурхливо реагує на стресову ситуацію, намагається якось нормалізувати її. Якщо ж стрес не проходить, починається його друга стадія – поступово організм адаптується до нового стану, звикає до нього. Коли вихід із стресу на цій стадії не відбувається, настає третя стадія - виснаження. Ця стадія триває тим довше, а вихід із неї проходить тим повільніше, чим ближче до граничного було напруження першої стадії, чим тривалішим був стрес і чим більше довелося витратити захисних сил організму на його ліквідацію. [39, 68, 70]

Тобто, професійне вигоряння можна вважати третьою стадією, для якої характерний стійкий і неконтрольований рівень збудження. [8, 44]

Багато досліджень показують наявність тісного зв'язку між стресом і вигорянням. Наприклад, Дж. Поулін і К. Вальтер в лонгітюдному дослідженні соціальних працівників виявили, що збільшення рівня вигоряння пов'язане зі збільшенням рівня професійного стресу. М. Рове отримав дані про те, що особи, які переживають вигоряння, мають більш високий рівень психологічного стресу і меншу стійкість, витривалість.

На сьогодні не існує єдиної узагальненої класифікації чинників, що призводять до професійного вигоряння. Різні вчені, пропонують різні класифікації.

Б. Перлман, Е. Хартман виокремлюють три групи факторів, що здійснюють вплив на розвиток вигоряння:

1) Особистісний фактор. Це, перш за все, почуття власної значущості на робочому місці. При значущості своєї діяльності фахівець стає практично невразливий до професійного вигоряння. Розвитку вигоряння сприяє незадоволеність своїм професійним ростом, недостатня самостійність і залежність від думки оточуючих.

2) Рольовий фактор. На розвиток професійного вигорання впливають професійні ситуації, в яких спільні дії фахівців в значній мірі не узгоджені. У той же час злагоджена, погоджена колективна робота при розподілі відповідальності охороняє працівника від розвитку емоційного згорання, незважаючи на те, що робоче навантаження при цьому може бути істотно вище.

3) Організаційний фактор. Включає умови професійного середовища, зміст діяльності та соціально-психологічні умови роботи. Серед чинників професійного середовища, що сприяють професійному вигоранню, – надмірні навантаження в діяльності, понаднормова робота. [13, 60, 75]

К. Маслач визначила наступні чинники, від яких залежить розвиток вигорання:

- індивідуальна межа протистояння виснаженню;
- внутрішній психологічний досвід, що включає почуття, установки, мотиви, очікування;
- негативний індивідуальний досвід, в якому сконцентровані проблеми, дистрес, дискомфорт або їх негативні наслідки. [13, 62, 77]

В. Орел виділяє дві групи факторів, що обумовлюють виникнення професійного вигорання.

1. Індивідуальні: соціально-демографічні (вік, стать, рівень освіти, сімейний стан, стаж роботи) та особистісні особливості працівника (витривалість, локус контролю, стиль опору, самооцінка, тривожність, екстраверсія тощо.).

2. Організаційні: умови роботи, соціально-психологічні особливості і рольові особливості. [57, 77]

У своїх працях, Т. Решетова виділяє такі чинники, які впливають на формування вигорання: неемоційність або невміння спілкуватися; неможливість висловити словами свої відчуття; трудоголізм; люди без ресурсів (соціальні зв'язки, родинні зв'язки, любов тощо). [58, с. 79]

В. В. Бойко виділяє зовнішні і внутрішні фактори, що провокують вигорання.



Група зовнішніх факторів складається з:

- хронічна напружена психоемоційна діяльність (така діяльність пов'язана з інтенсивним спілкуванням)
- дестабілізуюча організація діяльності (погано структурована й розпливчата інформація, наявність у ній «бюрократичного шуму», дрібних подробиць тощо)
- підвищена відповідальність
- неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності (визначається двома основними обставинами - конфліктністю по вертикалі, у системі «керівник - підлеглий», і по горизонталі, у системі «колега - колега»)
- психологічно важкий контингент, з яким має справа професіонал у сфері спілкування

До внутрішніх факторів, що спричиняють вигоряння, В. Бойко відносить:

- схильність до емоційної ригідності: природно, емоційне вигоряння як засіб психологічного захисту виникає швидше в тих, хто менш реактивний і сприйнятливий, більш емоційно стриманий.
- інтенсивна інтеріоризація (сприйняття й переживання) обставин професійної діяльності: дане психологічне явище виникає в людей з підвищеною відповідальністю за доручену справу, що виконується .
- слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності: (професіонал у сфері спілкування не вважає для себе необхідним або чомусь не зацікавлений проявляти співучасть і співпереживання суб'єктові своєї діяльності)
- моральні дефекти й дезорієнтація особистості: (моральний дефект обумовлений нездатністю включати у взаємодію з діловими партнерами такі моральні категорії, як совість, чеснота, добропорядність, чесність, повага прав і достоїнств іншої особистості. Моральна дезорієнтація викликається невмінням відрізнити добре від поганого, благо від шкоди.) [36, с. 44]

Г. Нікіфоров виділив низку чинників, що зумовлюють виникнення та розвиток вигоряння:

- 1) особистісні (схильність до інтроверсії, реактивність, твердість, авторитарність, агресивність, низький рівень самоповаги й самооцінки тощо);
- 2) статусно рольові (рольовий конфлікт, рольова невизначеність, незадоволеність професійним і особистісним зростанням, низький соціальний статус, рольові поведінкові стереотипи тощо);
- 3) професійно організаційні (несправедливість взаємин в організації, відсутність корпоративної згуртованості, слабка організаційна культура, внутрішньоорганізаційні конфлікти, дефіцит адміністративної, соціальної і професійної підтримки, відсутність свободи планування, жорсткий контроль, відстороненість від прийняття рішень тощо);
- 4) екзистенційні (нереалізовані життєві й професійні очікування, незадоволеність самоактуалізацією, досягнутими результатами, розчарування в інших людях чи в обраній справі, знецінювання й втрата сенсу своїх зусиль, переживання самотності, відчуття безглуздості активної діяльності й життя взагалі тощо). [51, 53]

### **Висновок до першого розділу**

У даному розділі коротко розглянуто: загальну характеристику професійного вигорання, фактори які спричиняють професійне вигорання та взаємозв'язок професійного вигорання та професійного стресу.

Термін «професійне вигорання» було введено американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергером у 1974 році. Він використовував його для позначення психічного стану здорових людей, які постійно перебувають у емоційно перенавантаженій атмосфері у зв'язку з тим, що їх професійна діяльність вимагає інтенсивного спілкування.

Існує декілька підходів до вивчення професійного вигорання. Але найбільш популярною та широко вживаною вважається трьохфакторна модель С. Джексона та Х. Маслач, згідно якої «професійне вигорання» це трьохкомпонентна система, котра складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних професійних досягнень.

В роботах різних дослідників, поняття «вигорання» і «професійний стрес» часто вживаються разом. Професійне вигорання розглядається як довготривала стресова реакція, яка виникає як наслідок хронічних професійних стресів середньої інтенсивності, які зазнає професіонал. Вперше термін стрес ввів у науковий вжиток Ганс Сельє. Він виділив три стадії стресу: тривога, адаптація, виснаження. В. Бойко, в свою чергу зазначав, що вигорання – це динамічний процес, що розвивається поетапно відповідно до стадій розвитку стресу.

Н.В. Самоукіна виділяє три види професійного стресу: інформаційний стрес (виникає в умовах нестачі часу і зростає в умовах високої відповідальності завдання); емоційний стрес (виникає при реальній або передбачуваній небезпеці (почуття провини за невиконану роботу, відносини з колегами і ін.); комунікативний стрес (пов'язаний з реальними проблемами ділового спілкування та проявляється в підвищеній конфліктності, в нездатності контролювати себе, в невмінні тактовно відмовити, у незнанні засобів захисту від маніпулятивного впливу і т.п.).

Стрес негативно впливає не тільки на працівників, а й на організації в цілому. Він дестабілізує роботу організації, провокує втрату кваліфікованого персоналу, знижує працездатність і ефективність праці, порушує організаційну культуру тощо.

Також, не існує однієї класифікації факторів, які детермінують професійне вигорання. Наприклад Б. Перлман, Е. Хартман виокремлюють три групи факторів, що здійснюють вплив на розвиток вигорання: особистісний, рольовий, організаційний фактори.

Жертвою вигорання може стати будь-який працівник. Це пов'язано з тим, що різноманітні стресори присутні чи можуть з'явитися на роботі в кожній з організацій.



## Розділ II.

### **ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ, ОБГРУНТУВАННЯ МЕТОДИК ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ХАРАКТЕРИСТИКА ДОСЛІДЖУВАНОВОГО КОНТИНГЕНТУ**

Організаційно дослідження виконувалось у 3 етапи.

На першому етапі проведено теоретичний аналіз наукової літератури стосовно психологічних детермінантів професійного вигорання, визначалися об'єкт, предмет, мета і завдання дослідження та були підібрані психодіагностичні методики для емпіричного дослідження.

На другому етапі обгрунтовано психодіагностичний інструментарій дослідження та проведено емпіричне дослідження професійного вигорання та його детермінантів в офісних працівників, використовуючи при цьому методики:

- методика «Опитувальник професійного вигорання (МВІ)» [Додаток А]
- методика «Оцінка професійного стресу» Р. Вайсмана [Додаток Б]
- методика «Оцінка ситуаційної та особистісної тривожності» Спілберга-Ханіна [Додаток В]
- методика «Опитувальник рівня суб'єктивного контролю» Дж. Роттера [Додаток Г]

При проведенні тестування всі досліджуванні отримували інструкцію, перелік запитань та бланк відповідей.

На третьому етапі узагальнено результати теоретичного дослідження та була здійснена обробка, аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження; сформульовано висновки, представлено рекомендації щодо профілактики професійного вигорання та здійснено підготовку тексту випускної кваліфікаційної роботи.

В нашому дослідженні взяли участь офісні працівники ТОВ "ОЛТА". Вибірка складається з 40 чоловік, віком від 23 до 45 років, серед них 20 чоловіків (50%) та 20 жінок (50%), що детально зображено на рис. 2.1.

Всіх їх пов'язує те, що весь робочий день вони проводять в приміщенні, ведуть сидячий спосіб життя, переважно виконують однотипну діяльність.



**Рис. 2.1. Розподіл досліджуваних за критерієм статі (авторський)**

Для проведення дослідження були підбрані наступні методики: опитувальник професійного вигорання (МВІ), методика «Оцінка професійного стресу», методика суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності, методика «Опитувальник рівня суб'єктивного контролю» Дж. Роттера.

### **Опитувальник професійного вигорання (МВІ)**

Авторами даної методики (опитувальника) є американські психологи К. Маслач і С. Джексон. Даний варіант адаптований Н. Водоп'яноюю. [11, с.146]

Опитувальник призначений для вимірювання ступеню професійного вигорання. Він складається з 22 тверджень про почуття, переживання, пов'язаних з виконанням робочої діяльності та має 3 шкали: емоційне виснаження (9 тверджень), деперсоналізація (5 тверджень) і редукція особистих досягнень (8 тверджень). На кожне твердження передбачено 6 варіантів відповідей: 0 балів – «ніколи», 1 бал – «дуже рідко», 2 бали – «рідко», 3 бали – «іноді», 4 бали – «часто», 5 балів – «дуже часто», 6 балів – «кожен день».

Інтерпретація результатів проводиться за допомогою ключа обробки даних дослідження (табл. 2.1.).

Згідно з «ключем» підраховується сума балів для кожної шкали (табл. 2.2.). Також, присутнє одне «зворотнє» питання (№6), яке обраховується в зворотному порядку. Про наявність високого рівня вигоряння свідчать високі оцінки по шкалам «емоційного виснаження» і «деперсоналізації» і низькі - за шкалою «редукція персональних досягнень».

Таблиця 2.1.

## Ключ

Шкала	Номер твердження	Макс. сума балів
<i>емоційне виснаження</i>	1, 2, 3, 6*, 8, 13, 14, 16, 20.	54
<i>деперсоналізація</i>	5, 10, 11, 15, 22	30
<i>редукція особистих досягнень</i>	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

Про тяжкість професійного «вигоряння» можна судити за сумою балів усіх шкал (табл. 2.3.)

Таблиця 2.2.

## Інтерпретація результатів для кожної з шкал

Шкала	Група	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень	Дуже високий рівень
<i>Загальна оцінка</i>		1 бал	2 бали	3 бали	5 балів
<i>емоційне виснаження</i>	чоловіки	0 – 15	16-24	25-34	Більше 34
	жінки	0 – 16	17-25	26-34	Більше 34
<i>деперсоналізація</i>	чоловіки	0 – 4	5-12	13-15	Більше 15
	жінки	0 – 4	5-10	11-13	Більше 14
<i>редукція особистих досягнень</i>	чоловіки	37- 48	34-28	27-23	22 і менше
	жінки	37-48	25-28	27-22	21 і менше

Таблиця 2.3.



## Інтерпретація результатів професійного вигорання

<b>Низький рівень</b>	<b>Середній рівень</b>	<b>Високий рівень</b>	<b>Дуже високий рівень</b>
3-4 бали	5-6 балів	7-9 балів	10 балів і більше

**Методика «Оцінка професійного стресу»**

Автором даної методики (опитувальника) є Р. Вайсман. [30, с. 166] Опитувальник призначений для дослідження рівня професійного стресу. Він складається з 15 запитань, на кожне з яких передбачено 5 варіантів відповідей: 1 бал – «ніколи», 2 бали – «рідко», 3 бали – «іноді», 4 бали – «часто», 5 балів – «практично завжди».

Приблизний час тестування 5-10 хвилин

Відповідно до інтерпретації даної методики, чим вище отриманий бал за результатами тестування, тим вище рівень стресу. Мінімальне значення за цим тестом - 15, максимальне - 75. (табл. 2.4.)

*Таблиця 2.4.*

**Інтерпретація результатів**

<b>Отримані бали</b>	<b>Рівень професійного стресу</b>
15-35	низький рівень
36-55	середній рівень
56-75	високий рівень

**Методика суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності**

Автором даної методики (опитувальника) є Ч. Д. Спілбергер. Даний варіант адаптований Ю.Л.Ханіном. [26, с. 229]

Методика використовується для визначення рівня реактивної (або ситуативної) та особистісної тривожності. Особистісна тривожність розглядається, як відносно стійка індивідуальна якість особистості, яка характеризує ступінь її занепокоєння внаслідок дії стресових факторів. Реактивна тривожність розвивається за конкретною стресовою ситуацією.

Опитувальник складається з 40 запитань-тверджень, з котрих запитання № 1-20 призначені для оцінки реактивної тривожності та № 21-40 - для визначення особистісної тривожності.

На кожне запитання передбачено 4 варіанта відповідей:

- для шкали реактивної тривожності (зовсім ні, мабуть так, вірно, цілком вірно)
- для шкали особистісної тривожності (майже ніколи, іноді, часто, майже завжди)

Інтерпретація результатів проводиться за допомогою ключа обробки даних дослідження (табл. 2.5).

Таблиця 2.5.

Ключ

Номер запитання	Відповіді (бали)			
	1	2	3	4
3, 4, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 40	1	2	3	4
1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20, 21, 26, 27, 30, 36, 39	4	3	2	1

Показники СТ і ОТ підраховуються за формулами:

$$СТ = \sum 1 - \sum 2 + 50, \text{ де}$$

$\sum 1$  — сума запитань № 3, 4, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18;

$\sum 2$  – сума запитань № 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20.

$OT = \sum 1 - \sum 2 + 35$ , де

$\sum 1$  — сума запитань № 22, 23, 24, 25, 28, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 38, 40;

$\sum 2$  - сума запитань № 21, 26, 27, 30, 33, 36, 39.

Показник результату за кожною шкалою може знаходитись в діапазоні від 20 до 80 балів. Чим він більший, тим вищий рівень тривожності (реактивної або особистісної). (табл. 2.6.)

Таблиця 2.6.

Інтерпретація результатів

Отримані бали	Рівень тривожності
До 30 балів	низький
31-45 балів	середній
більше 46 балів	високий

**Методика «Опитувальник рівня суб'єктивного контролю»**

Автором даної методики (опитувальника) є Дж. Роттер. Даний варіант адаптований О. П. Єлісеєвим. [19, с. 221]

Методика використовується для дослідження типу локусу контролю. Опитувальник складається з 29 парних тверджень, з яких потрібно вибрати, те з котрим найбільше згоден.

Інтерпретація результатів проводиться за допомогою ключа обробки даних дослідження. (табл. 2.7.). Відповіді, що збігаються з ключем, оцінюються в 1 бал.

Таблиця 2.7.

Ключ



<b>Екстернальність</b>	2а, 3б, 4б, 5б, 6а, 7а, 9а, 10б, 11б, 12б, 13б, 15б, 16а, 17а, 18а, 20а, 21а, 22б, 23а, 25а, 26б, 28б, 29а.
<b>Інтернальність</b>	2б, 3а, 4а, 5а, 6б, 7б, 9б, 10а, 11а, 12а, 13а, 15а, 16б, 17б, 18б, 20б, 21б, 22а, 23б, 25б, 26а, 28а, 29б.

Загальна і максимальна сума балів по інтернальності і екстернальності становить 23, оскільки 6 з 29 запитань є фоновими.

Про тип локусу контролю слід судити за відносним перевищення результатів одного виміру над іншим.

### **Висновок до другого розділу**

В даному розділі, ми детально описали організацію дослідження та обґрунтували методики, які використовувалися в дослідженні.

Організаційно дослідження виконувалось в 3 етапи.

На першому етапі був проведений теоретичний аналіз наукової літератури стосовно психологічних детермінантів професійного вигорання, визначалися об'єкт, предмет, мета і завдання дослідження та були підібрані психодіагностичні методики для емпіричного дослідження.

На другому етапі був обґрунтований психодіагностичний інструментарій дослідження та проведено емпіричне дослідження професійного вигорання та його детермінантів в офісних працівників.

На третьому етапі, були узагальнені результати теоретичного дослідження та була здійснена обробка, аналіз та інтерпретація емпіричного дослідження. Також, були сформульовані висновки, надано рекомендації щодо профілактики професійного вигорання та здійснено підготовку тексту випускної кваліфікаційної роботи.

В дослідженні взяли участь офісні працівники ТОВ "ОЛТА". Вибірка складається з 40 чоловік, віком від 19 до 45 років, серед них 20 чоловіків та 20 жінок.

Для проведення дослідження були підбрані наступні методики: опитувальник професійного вигорання (МВІ), методика «Оцінка професійного стресу», методика суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності, методика «Опитувальник рівня суб'єктивного контролю».

### РОЗДІЛ III.

## АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ В ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ

### 3.1. Аналіз результатів дослідження детермінантів професійного вигорання

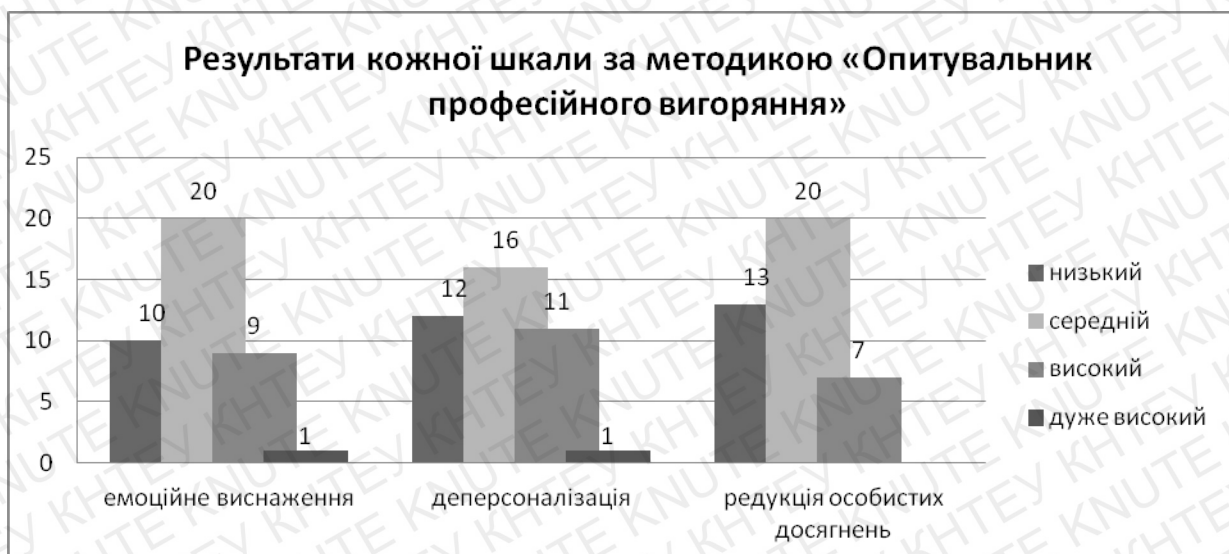
У методиці «Опитувальник професійного вигорання (МВІ)» виділено три шкали: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень

Проаналізувавши отримані результати кожної зі шкал, було визначено, що за шкалою «емоційне виснаження» найбільше досліджуваних мають середній рівень – 50%, в 25% – низький рівень, в 22% високий, та лише в 3% дуже високий.

За шкалою «деперсоналізація» виявлено, що 40% досліджуваних мають середній рівень, 30% – низький, в 27% високий та в 3% дуже високий рівень.

За шкалою «редукція особистих досягнень» також найбільше досліджуваних з середнім рівнем – 50% , 32% мають низький рівень та 18% високий.

Результати були відображенні на графіку. (рис. 3.1.1)





**Рис. 3.1.1 Результати кожної шкали за методикою «Опитувальник професійного вигорання» (авторський)**

Отже, представлені результати свідчать про те, що у досліджуваних найвищими є середні значення показників на всіх шкалах. Що ж до найбільш виражених високих показників, то найбільше досліджуваних з високим рівнем виявлено за шкалою «деперсоналізація», потім «емоційне виснаження» і найменше високих балів отримано за шкалою «редукція особистих досягнень».

Про рівень професійного вигорання можна судити за сумою балів усіх шкал. Проаналізувавши отримані результати, ми отримали наступні дані: з 40 досліджуваних, 20% мають низький рівень професійного вигорання, 40% - середній, 35% - високий і лише в 5% дуже високий рівень. Також, можемо бачити, що з високим рівнем жінок більше чим чоловіків. (рис 3.1.2.)



**Рис. 3.1.2 Результати за середнім показником усіх шкал (авторський)**

Отже, дана методика дозволила нам виділити, із загальної вибірки в 40 працівників, кількість осіб, які знаходяться в стані професійного вигорання (16

осіб). Критерієм до вибору слугували результати за загальним показником усіх шкал. Надалі, щоб здійснити порівняльний аналіз рівня професійного вигорання в офісних працівників з іншими показниками, результати інших методик будуть порівнюватися із результатом середніх показників усіх шкал за методикою «Опитувальник професійного вигорання (MBI)».

Середні значення (M) та стандартне відхилення (SD) кожної зі шкал наведенні в табл. 3.1.1.

Таблиця 3.1.1

**Виразення показників професійного вигорання в офісних працівників  
(авторська)**

Компоненти вигорання	M±SD
Емоційне вигорання	19,85±3,59
Деперсоналізація	9,25±2,85
Редукція	30,92±5,35

У людей с високим рівнем «емоційного виснаження» може проявлятися емоційне та фізичне стомлення, байдужість і прохолодність по відношенню до оточуючих з ознаками депресії і дратівливості.

У тих в кого підвищена «деперсоналізація» відбувається деформація у відносинах з іншими. Людина або стає залежною від думки та оцінки оточуючих або негативно і цинічно налаштована по відношенню до своїх колег.

При високій «редукції особистих досягнень» людина відчуває себе некомпетентною, вона незадоволена собою і не відчуває цінності діяльності, якою вона займається. В неї знижується самооцінка і з'являється почуття байдужості до своєї роботи.

Наступним етапом дослідження стало дослідження професійного стресу за допомогою методики «Оцінка професійного стресу». Проаналізувавши

результати, ми отримали наступне, в 30% працівників низький рівень, в 42% – середній, та в 28% – високий. (рис. 3.1.3.)

А якщо розглядати рівень стресу в залежності від статті досліджуваних, то ми можемо спостерігати, що 40% жінок мають високий, 35% - середній та 25% – низький рівні професійного стресу. В чоловіків 50% мають середній, 35% - низький та 15% – високий рівні професійного стресу.



**Рис. 3.1.3. Дослідження професійного стресу за методикою Р. Вайсмана (авторський)**

Отже, ми можемо зробити висновок, що в чоловіків з нашої вибірки переважає середній рівень стресу, а в жінок високий. Але якщо розглядати лише високі показники, то жінок з високим рівнем професійного стресу більше чим чоловіків.

Для того, щоб порівняти рівень вигорання та рівень стресу, ми створили діаграму, на якій, ми можемо бачити, який рівень стресу мають люди з певним рівнем професійного вигорання. (рис. 3.1.4.)





**Рис. 3.1.4. Порівняльна характеристика рівня вигорання та рівня стресу (авторський).**

В досліджуваних з низьким та середнім рівнями вигорання виявлено тільки низький та середній рівень професійного стресу, що є нормою. В працівників з високим рівнем вигорання – середній та високий рівень професійного стресу, а в досліджуваних з дуже високим рівнем професійного вигорання залишається тільки високий рівень професійного стресу.

Отже, в досліджуваних з рівнем професійного вигорання, зростає і рівень професійного стресу. Тобто, люди, які переживають вигорання, мають і більш високий рівень стресу.

За допомогою методики Спілберга-Ханіна, ми досліджували рівень особистісної та ситуативної тривожності. Особистісна розглядає тривожність, як стійку індивідуальну властивість, а ситуативна тривожність розглядається, як реакція на певну ситуацію. Такі ситуації можуть відбуватися, як в рамках трудової діяльності, так і в сфері особистих відносин.

Проаналізувавши результати дослідження особистісної тривожності було виявлено в 50% досліджуваних середній рівень, 43% високий, а в 7% низький. За результатами дослідження ситуативної тривожності, в 67% досліджуваних виявився середній рівень, в 28% високий та в 5% низький рівень.

Результати дослідження, ми подали у вигляді таблиці (табл. 3.1.2.)

Таблиця 3.1.2.

**Результати дослідження рівня тривожності (авторська)**

	<b>низький</b>	<b>середній</b>	<b>високий</b>
<b>Особистісна тривожність</b>	3 (7%)	20 (50%)	17 (43%)
<b>Ситуативна тривожність</b>	2 (5%)	27 (67%)	11 (28%)

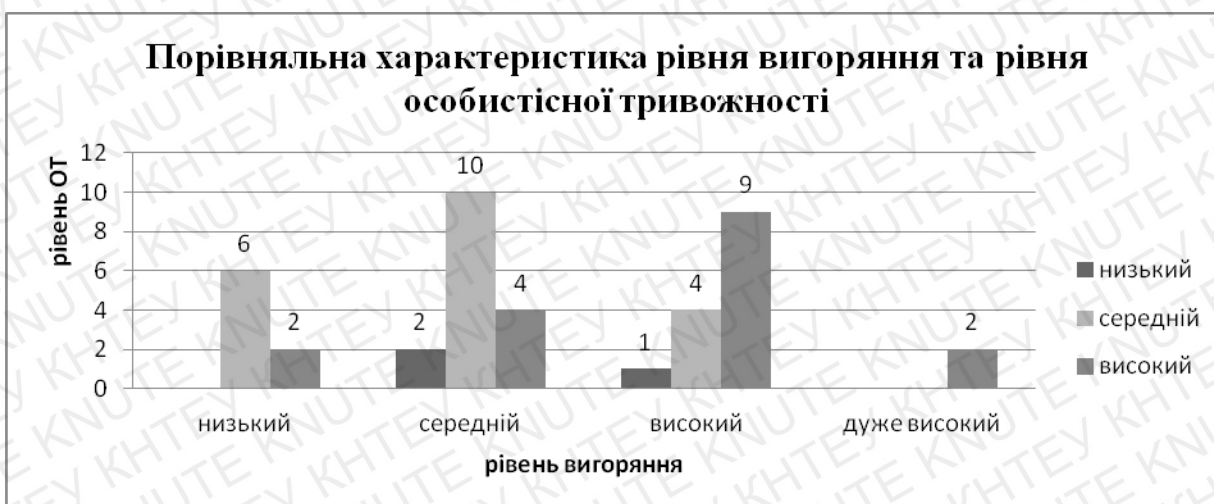
Отже, підсумовуючи ми можемо спостерігати, що в досліджуваних особистісна тривожність має вищі показники чим ситуативна.

Нормою вважається середній рівень тривоги, а відхилення від даного рівня вимагають підвищеної уваги.

Високий рівень говорить про те що людина в більшості ситуацій схильна відчувати сильну тривогу, навіть без об'єктивних на те причин. Таким особам потрібно розвивати в собі почуття впевненості, навчитися делегувати повноваження, планувати свій день.

Низький рівень вказує на наявність в людини депресивного, неактивного стану, а також на недостатній рівень мотивації. Працівникам з цим рівнем тривожності потрібно підвищувати активність, зацікавленість та мотивацію до діяльності.

Для того, щоб порівняти рівень вигорання та рівень тривожності, ми створили діаграму, на якій відобразили результати (рис. 3.1.5., рис. 3.1.6.).



**Рис. 3.1.5. Порівняльна характеристика рівня вигорання та рівня особистісної тривожності (авторський)**

Працівники з низьким рівнем вигорання мають низький та середній рівень особистісної тривожності, із середнім рівнем вигорання з'являються особи з високим рівнем тривожності, з високим рівнем зростають показники низького та високого рівня тривожності, а середнього знижуються, в осіб з дуже високим рівнем залишається тільки висока тривожність.



**Рис. 3.1.6. Порівняльна характеристика рівня вигорання та рівня ситуативної тривожності (авторський)**



Працівники з низьким рівнем вигорання мають низький та середній рівень ситуативної тривожності, із середнім рівнем з'являються особи з високим рівнем тривожності, на високому рівні зростають показники низького та високого рівня тривожності, при цьому у більшості досліджуваних переважає середній рівень, в осіб з дуже високим рівнем залишається лише висока тривожність.

Отже, досліджувані з високим рівнем професійного вигорання, мають вищий рівень особистісної тривожності, чим ситуативної.

Дослідження локусу контролю, за допомогою методики «Опитувальник рівня суб'єктивного контролю» Дж. Роттера, принесло нам такі результати: 18 (45%) досліджуваних мають екстернальний локус контролю, 22 (55%) інтернальний. Результати ми зобразили на діаграмі. (рис. 3.1.7.)



**Рис. 3.1.7. Результати дослідження локусу контролю (авторський)**

Люди з інтернальним локусом контролю вважають все, що відбувається з ними це результат їхньої діяльності і вони можуть впливати на події свого

життя, керувати ними та нести відповідальність за них і за своє життя в цілому. Такі люди продуктивніше працюють не в команді, а на самоті. Вони більш рішучі, впевнені в собі, не бояться ризикувати. Також, вони більш стресостійкі та менш тривожні, чим екстернали.

Люди з екстернальним локусом, навпаки, вважають, що всі події, які відбуваються в їхньому житті, залежать не від них, а від якихось інших сил (Бога, інших людей, долі тощо). Так як, вони не відчують себе здатними впливати на своє життя і контролювати розвиток подій, то вони знімають з себе будь-яку відповідальність за все, що відбувається з ними. Такі люди чутливі до думки і оцінки інших, тривожні і невпевнені в собі. Також, вони продуктивно працюють під контролем інших людей.

Для того, щоб порівняти рівень вигорання з рівнем локусу контролю, ми створили діаграму, на якій відобразили результати (рис. 3.1.8.).



**Рис. 3.1.8. Порівняльна характеристика рівня вигорання та типу локусу контролю (авторський)**

Отже, проаналізувавши результати, ми отримали наступне, чим вищий рівень вигорання, тим більше у досліджуваних переважає екстернальний локус контролю.

### **3.2. Рекомендації щодо профілактики професійного вигорання в офісних працівників**

Профілактика професійного вигорання - це попереджувальні заходи, які застосовуються для зниження ймовірності виникнення професійного вигорання.

Для формування рекомендацій щодо профілактики професійного вигорання були використанні такі наукові джерела: Корольчук М., Миронець С. «Психологія праці у звичайних та екстремальних умовах» [35, с. 436], Карамушка Л. «Технології роботи організаційних психологів» [28, с. 298], Водопьянова Н. «Теория и практика противодействия синдрому выгорания» [15, с. 296], Пономарьова І. «Работа психолога в кризисных службах» [63, с. 38].

В профілактиці професійного вигорання було виокремлено два напрямки: особистісно-орієнтований і організаційно-орієнтований. Ефективними є заходи, які об'єднують ці два напрямки.

Особистісно-орієнтований підхід спрямований на допомогу особам, схильним до ризику вигорання, на відновлення втрачених ресурсів або на їх розвиток, на особистісний ріст та розвиток особистісних і професійних компетентностей.

Забезпечення цього реалізовується двома шляхами: самодопомога та допомога ззовні (консультативна допомога, різні форми навчання). Згідно даного підходу перемогти вигорання не можна без активної позиції і зацікавленості людини в саморозвитку. Для оволодіння прийомами самодопомоги людям необхідно:

- навчитися усвідомлювати симптоми стресу і вигорання;
- знати і розуміти негативні наслідки процесів вигорання;
- мати бажання протистояти негативним наслідкам професійних стресів
- розвивати мотивацію особистісного зростання;
- опанувати прийоми саморегуляції



Прийоми психологічної саморегуляції поділяються на дві групи. Перша пов'язана зі зміною емоційного реагування на стресову ситуацію. Зокрема, це прийоми, спрямовані: на зміну тону м'язів і управління процесом дихання; на управління увагою; на активне включення уявлення і чуттєвих образів.

До другої групи належать прийоми, які змінюють суб'єктивну значущість ситуації або особливості сприйняття ситуації, а саме використання програмуючої та регулюючої функції слова і образів (самонавіювання, десинсібілізація, самопереконання, деактуалізація).

Ефективне опанування прийомів саморегуляції можливе за активного і регулярного тренування так, щоб з часом ці прийоми стали природними та необхідними.

Отже, істотна роль в боротьбі з професійним вигоранням відводиться самому працівнику, тому важливим є:

- Робити перерви та відпочивати від роботи.
- Потрібно розподіляти своє навантаження та періодично перемикатися з одного виду діяльності на інший.
- Підвищувати свою професійну кваліфікацію та займатися саморозвитком.
- По можливості уникати непотрібну конкуренцію в колективі (вона викликає тривогу, що сприяє виникненню вигорання);
- Підтримувати гарну фізичну форму (правильний режим сна, здорове харчування, заняття спортом тощо)

Ефективним засобом профілактики вигорання є семінари та соціально-психологічні тренінги. Вони дають можливість отримати теоретичні знання про професійне вигорання та навчають підбирати і використовувати психологічні прийоми, які спрямовані на запобігання професійного вигорання.

У разі недостатності самопомоги потрібна професійна консультативна допомога фахівців

Організаційно-орієнтований напрям профілактики вигорання зачіпає зміни на рівні окремих підрозділів і організації в цілому. До ефективних

організаційно-орієнтованих методів відноситься наявність наставництва, супервізорства, проведення дебрифінгу, підвищення кваліфікації, планування кар'єрного зростання.

Профілактика професійного вигорання на рівні організації може відбуватися за рахунок наступних заходів:

- профілактика стресу і стресових ситуацій за рахунок правильного підбору кадрів, постановки конкретних завдань, взаємодії з працівниками тощо.
- розвиток організаційної культури та «здорової» атмосфери в трудовому колективі;
- професійна і адміністративна підтримка;
- корпоративний розвиток і згуртування робітників команд;
- наявність перспектив кар'єрного росту та підвищення кваліфікації
- справедлива кадрова політика компанії щодо кар'єрного росту, відсутність дискримінації на основі національності / раси, статі, віку;
- чітка і справедлива система штрафів і заохочень;
- чіткість посадових обов'язків і легітимність влади.
- визнання результатів роботи (похвала, висока оцінка, оплата);
- навчання керівників (роль керівника в запобіганні вигорання є ключовою).

Отже, опановування прийомів профілактики професійного вигорання і вбудовування системи профілактики у структуру професійної діяльності є важливим чинником збереження здоров'я працівників.

### **Висновок до третього розділу**

У третьому розділі здійснено аналіз та проінтерпретовані результати дослідження професійного вигорання офісних працівників. Проаналізувавши результати дослідження ми вияснили наступне:

В результаті проведеного дослідження професійного вигорання за допомогою «Опитувальника професійного вигорання», ми отримали наступні

дані: з 40 досліджуваних, 20% мають низький рівень професійного вигорання, 40% - середній, 35% - високий і лише в 5% дуже високий рівень.

Якщо аналізувати результати кожної зі шкал, то можемо бачити, що на всіх шкалах середній рівень переважає над іншими.

За шкалою «емоційне виснаження» найбільше досліджуваних мають середній рівень – 50%, в 25% – низький рівень, в 22% високий, та лише в 3% дуже високий.

За шкалою «деперсоналізація» виявлено, що 40% досліджуваних мають середній рівень, 30% – низький, в 27% високий та в 3% дуже високий рівень.

За шкалою «редукція особистих досягнень» також найбільше досліджуваних з середнім рівнем – 50% , 32% мають низький рівень та 18% високий.

Наступним етапом дослідження стало дослідження професійного стресу за допомогою методики «Оцінка професійного стресу». Проаналізувавши результати, ми отримали наступне, в 30% працівників низький рівень, в 42% – середній, та в 28% – високий.

За допомогою методики суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності, ми отримали наступні результати: в 50% досліджуваних середній рівень особистісної тривожності, 17% високий, а в 7% низький. .

За результатами дослідження ситуативної тривожності, в 67% досліджуваних виявився середній рівень, в 28% високий та в 5% низький рівень.

Дослідження локусу контролю принесло нам такі результати: 45% досліджуваних мають екстернальний локус контролю, 55% інтернальний.

Також в цьому розділі подано можливі заходи щодо профілактики професійного вигорання. Водоп'янова виділяє два напрямки профілактики вигорання: особистісно орієнтована і організаційно орієнтована.

Особистісно-орієнтований підхід спрямований на допомогу особам, схильним до ризику вигорання, на відновлення втрачених ресурсів або на їх розвиток, на особистісний ріст та розвиток особистісних і професійних



компетентностей (реалізується двома шляхами: самодопомога та допомога ззовні).

Організаційно-орієнтований напрям профілактики вигорання зачіпає зміни на рівні окремих підрозділів і організації в цілому (сюди відноситься наставництво, проведення дебрифінгу, підвищення кваліфікації тощо).

## ВИСНОВКИ

У випускній кваліфікаційній роботі проведено теоретичний аналіз наукової літератури стосовно психологічних детермінантів професійного вигорання офісних працівників, описано організацію дослідження, обґрунтовано та описано методики, які використовувалися для емпіричного дослідження професійного вигорання офісних працівників, проведено обробку, аналіз та інтерпретація результатів дослідження та представлено рекомендації щодо профілактики. Отримані результати дали змогу зробити такі висновки.

1. Проведено теоретичний аналіз наукової та науково-методичної літератури щодо психологічних детермінантів професійного вигорання. Визначено, що сидячий спосіб життя, неправильне харчування, однотипність виконуваної діяльності, емоційне напруження, ненормований графік роботи – все це призводить до професійного вигорання, що може призвести до зниження працездатності та погіршення здоров'я працівника.

Встановлено, що існує декілька підходів до вивчення «професійного вигорання»: підхід однофакторної моделі, двофакторний підхід, трьохфакторний підхід, чотирифакторна модель, процесуальний підхід, та динамічний підхід.

Водночас, не існує однієї класифікації факторів, які детермінують професійне вигорання. Одні вчені виокремлюють три групи факторів, що здійснюють вплив на розвиток вигорання: особистісний, рольовий, організаційний фактори. Інші вчені виділяють дві групи факторів, що обумовлюють виникнення професійного вигорання: індивідуальні (соціально-демографічні та особистісні особливості працівника) та організаційні (включають умови роботи, соціально-психологічні особливості і рольові особливості). Окрім того, виділяють зовнішні (пов'язані з діяльністю в організації) і внутрішні фактори (пов'язані з індивідуально-психологічними властивостями людини).

У роботах різних дослідників, поняття «вигорання» і «професійний стрес» часто вживаються разом. Професійне вигорання розглядається як довготривала стресова реакція, яка виникає як наслідок хронічних професійних стресів середньої інтенсивності, які зазнає професіонал. Вигорання розвивається поетапно відповідно до стадій розвитку стресу. Виділяють три стадії стресу: тривога, адаптація, виснаження. Отже, стрес є передумовою професійного вигорання.

Стрес негативно впливає не тільки на працівників, а й на організації в цілому, що дестабілізує роботу організації, провокує втрату кваліфікованого персоналу, знижує працездатність і ефективність праці, порушує організаційну культуру тощо.

2. Визначено етапи роботи роботи та обґрунтовано методики для дослідження професійного вигорання та його детермінант в офісних працівників. При проведенні емпіричного дослідження використовувалися методики: «Опитувальник професійного вигорання (МВІ)», «Оцінка професійного стресу» Р. Вайсмана, «Оцінка ситуаційної та особистісної тривожності» Спілберга-Ханіна, «Опитувальник рівня суб'єктивного контролю» Дж. Роттера

Представлено характеристику офісних працівників ТОВ "ОЛТА". Вона складається з 40 чоловік, віком від 19 до 45 років, серед них 20 чоловіків (50%) та 20 жінок (50%).

3. За результатами емпіричного дослідження професійного вигорання, встановлено, що з 40 досліджуваних, 20% мають низький рівень професійного вигорання, 40% - середній, 35% - високий і лише в 5% дуже високий рівень.

4. Здійснено порівняльний аналіз рівня професійного вигорання в офісних працівників з такими індивідуально-психологічними детермінантами, як рівень професійного стресу, тривожність та локус контролю.

4.1. Працівники, які переживають вигорання, мають високий рівень професійного стресу. Згідно, результатів дослідження в працівників з високим рівнем вигорання наявний середній та високий рівень професійного стресу, а в



досліджуваних з дуже високим рівнем професійного вигорання залишається тільки високий рівень професійного стресу.

4.2. У досліджуваних з високим рівнем професійного вигорання, рівень особистісної тривожності вищий, чим ситуативної. У працівників з високим рівнем вигорання зростають показники низького та високого рівня тривожності, а середнього знижуються, в осіб з дуже високим рівнем залишається тільки висока тривожність.

4.3. При дослідженні локусу контролю, ми встановили, що чим вищий рівень вигорання, тим більше у досліджуваних переважає екстернальний локус контролю.

5. Представлено рекомендації щодо профілактики професійного вигорання в офісних працівників. Виокремлено два напрямки профілактики вигорання: особистісно-орієнтований і організаційно-орієнтований.

Особистісно орієнтований підхід спрямований на допомогу особам, схильним до ризику вигорання, на відновлення втрачених ресурсів або на їх розвиток, на особистісний ріст та розвиток особистісних і професійних компетентностей (реалізовується двома шляхами: самопомога та допомога ззовні).

Організаційно орієнтований напрям профілактики вигорання включає зміни на рівні окремих підрозділів і організації в цілому (сюди відноситься наставництво, проведення дебрифінгу, підвищення кваліфікації тощо).

Подальша перспектива роботи полягає в розробленні комп'ютерної програми дослідження професійного вигорання та його моніторинг в професіогенезі особистості та індивідуальному підході до профілактики вигорання офісних працівників.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко М.Л. Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери» /За загальною редакцією кандидата медичних наук М.Л.Авраменка – Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів – Л.: 2008. - 53 с.
2. Балакірева К.О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». К.: Проект Програми розвитку ООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні» – 2015. – 45 с.
3. Безносков, С.П. Профессиональная деформация личности / С.П. Безносков. - СПб., 2004.
4. Березовська Л.І. Професійне вигорання як форма професійної деформації працівників організацій /Л.І. Березовська // Актуальні проблеми психології : збірник наукових праць. – 2014. – № 41. – с. 66-70
5. Березовська Л.І. Теоретичні підходи до синдрому «професійного вигорання» вчителів / Л. І. Березовська:збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія. – Вип. 17. – ч. 1. – Івано-Франківськ : ДВНЗ «Прикарпат. Нац.. ун-т ім. Василя Стефаника», 2012. – с. 74-82
6. Бещук-Венгерська Н.В. Профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів : Методичний посібник / Бещук-Венгерська Н.В. – Вінниця: ММК, 2015
7. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности / В. А. Бодров. – М., ПЕРСЭ, 2001. – 511 с.
8. Бойко В.В. Энергия эмоций / В.В. Бойко. – 2-е изд., доп. и перераб. – СПб. : Питер, 2004. - 474 с.
9. Борисова М. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов / М. Борисова // Вопр. психологии. – 2005. – № 2. – С. 97-104.

10. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників // Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. Серія Соціологія. Психологія. Педагогіка. 2005. – Вип. 22-23. – С. 47-50
11. Василькевич Х. М. Трудоголізм як чинник виникнення синдрому психічного вигорання психолога / Х. М. Василькевич // Науковий часопис. – К., 2007. – Вип.19 (43). – С. 21–24.
12. Ващенко І.В., Антонова О.Г. Конфлікт. Посттравматичний стрес: шляхи їх подолання. / І.В. Ващенко, О.Г. Антонова– К.: Знання, 1998. – 289 с
13. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром вигорання: діагностика и профилактика. / Н. Е. Водопьянова— М-СПб.: Изд-во «Юрайт», 2016. — 336 с.
14. Водопьянова Н. Е. Психодіагностика стресса. / Н. Е. Водопьянова— М — СПб.: Изд-во «Питер». –2009. — 336 с.
15. Водопьянова Н. Е. Теория и практика противодействия синдрому вигорання / Выгорание и профессионализация: сб. науч. трудов. / Под ред. В. В. Лукьянова, А. Б. Леоновой, А. А. Обознова, А. С. Чернышева, Н. Е. Водопьяновой; Курск: Изд-во «Курский гос. ун-т». — 2013. — С. 294-324.
16. Воронцова М. В. Профилактика и преодоление профессиональной деформации специалистов социальной работы. Учебно-методическое пособие / Под ред. Воронцовой М.В. – Таганрог: Изд-ль А.Н. Ступин, 2013. – 272 с. Есть все но симптомы
17. Галецька І. І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації / І. І. Галецька // Актуальні проблеми психології. – К., 2007. –Т.5. – Вип.6: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. – С. 89–95
18. Говорун М. В. Проблема «професійного вигорання»: порівняльний аналіз різних професійних груп / М. В. Говорун // Збірник наукових праць. – Кам'янець–Подільський, 2008. – Вип. 10: Матеріали III-ї Міжнародної



- науково–практичної конференції «Сучасні тенденції розвитку корекційної освіти». – С. 52–55
19. Гориславская, И. Решение проблемы выгорания в организации / И. Гориславская // Отдел кадров. – 2006. – № 4. – С. 111–114.
20. Грінберг Дж. Управление стрессом / Дж. Грінберг. - 7-е изд. — СПб.: Питер, 2002. — 496 с.
21. Гремлинг С. Практикум по управлению стрессом / С. Гремлинг, С. Ауэрбах; пер. с англ. – СПб. : Питер, 2002. – 240 с
22. Грубі Т.В. Методи профілактики та синдром «професійного вигорання» в професійній діяльності працівників державної податкової служби України / Т.В. Грубі // Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С.Костюка НАПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. – Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2011. – Вип. 12. – С. 293-302.
23. Жогно Ю. П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 “Педагогічна та вікова психологія”. – Одеса, 2009. – 21 с
24. Зайчикова Т. В. Соціально-психологічні передумови виникнення синдрому вигорання у вчителів / Т. В. Зайчикова // Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 12 : Психологічні науки. - 2014. - Вип. 43. - С. 74-81
25. Елисеєв О. П. Практикум по психологии личности./ О. П. Елисеєв— СПб.: Питер, 2001. — 560 с.
26. Емоційне вигорання / упоряд. В. Дудяк. – К. : Главник, 2007. – 128 с.
27. Ильин Е.П. Эмоции и чувства / Е.П. Ильин. – ПИТЕР, 2001. – 752 с
28. Карамушка Л.М. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / за наук. ред. Л. М. Карамушки. – К. : Фірма «ІНКОС», 2005. — 366 с.

29. Карамушка Л.М. Психологія освітнього менеджменту: навч. посібник / Л.М. Карамушка - К.: Либідь, 2004 – 424 с.
30. Китаев-Смык, Л.А. Психология стресса: психологическая антропология стресса : монография / Л.А. Китаев-Смык. – Москва : Академический проект, 2009. – 943 с. Научное издание. — М.: Академический Проект, 2009. — 943 стр.
31. Корольчук В.М. Аналіз результатів диференційно-інтегральної оцінки чинників професійного стресу / В.М. Корольчук , С.В. Солдато А // Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. Вип. 15. – Харків: НУЦЗУ, 2014. – С. 88-96
32. Корольчук М.С., Корольчук В.М., Березовська Л.І., Професійне вигорання працівників освіти : монографія, Київ : Нац. – торг. екон. ун-т, 2017, 304 с.
33. Корольчук М.С. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів: монографія / ; за ред. М.С. Корольчука. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 276 с.
34. Корольчук М.С. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики: навч. посіб. для вищ. навч. закл. / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк, В. М. Марченко ; за заг. ред. М. С. Корольчука. - Київ : Ельга : Ніка-Центр, 2010. - 320 с. :
35. Корольчук М.С. Психологія праці у звичайних та екстремальних умовах : навч. посіб. / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, С.М. Миронець та ін. – К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2015. – 651 с.
36. Котлова Л.О. До проблеми емоційного вигорання співробітників правоохоронних органів / Л.О.Котлова, Н.В. Рожкова // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Психологічні науки: зб.наукових праць. Випуск 2. Том 2, 2014. – С.42 – 46.
37. Котова Е.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие - Красноярский гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. / Е.В.Котова - – Красноярск, 2013. – 76 с

38. Котова И.Б. Психологическая характеристика предпринимательской деятельности / И.Б. Котова, О.С. Канаркевич, В.Н. Петриевский // 179 Материалы Всерос. науч.-практ. конференции «Психологический ресурс в экономике и предпринимательстве». – Ставрополь : СКСИ, 2002. – С. 23–31.
39. Крайнюк В.М. Психологія стресостійкості особистості: Монографія. – К. : Ніка-центр, 2007. – 432 с
40. Куприянов Р.В. Психодиагностика стресса: практикум/ Р.В.Куприянов, Ю.М.Кузьмина // М-во образ. и науки РФ, Казан. гос. технол.ун-т. - Казань: КНИТУ, 2012. – 212 с
41. Лаврова К., Левин А. Синдром выгорания: профилактика и управление: Пособие для сотрудников, работающих в программах снижения вреда. – Сеть снижения вреда Центральной и Восточной Европы (ССВЦВЕ). 2006. – 69 с.
42. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса / А. Б. Леонова // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2000. – № 3. – 2–16 с.
43. Логвиненко В.П. Профілактика професійного стресу та синдрому вигорання у державних службовців: навч.-метод. розробка теми / В.П. Логвиненко – К. : ІПК ДСЗУ, 2013 – 62с.
44. Ложкин Г. В. Психическое «выгорание» лидера / Г. В. Ложкин, А. М. Выдай // Персонал. – 1999. – № 6. – С. 36–43
45. Лэнгле, А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа / А. Лэнгле // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. – С. 3–16
46. Мандель Б.Р. Психология стресса: учебное пособие / Б.Р. Мандель. – М: ФЛИНТА, 2014. – 252 с.
47. Матвієнко О. М. Культура здоров'я персоналу та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання / О. М. Матвієнко, М. П. Пересадін, Є. В. Андросов // Персонал. – 2007. – № 1. – С. 13–16.



48. Матюшкина Е.Я. Факторы профессионального выгорания специалистов (на примере работников контактного центра) // Консультативная психология и психотерапия. 2017. Том 25. № 4. С. 42–58.
49. Мирончук Н.М. Професійне вигорання викладача вищої школи: чинники, ознаки, способи протидії // Теоретичні і методичні засади розвитку і самовдосконалення особистості педагога-новатора в контексті модернізації нової української школи: зб. наук.-метод. праць / за ред. О.А. Дубасенюк. – Житомир: Вид-во Євенок О.О., 2017. – С. 62-67.
50. Мірошниченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах : навч.-метод. посіб. / О. Мірошниченко. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013. - 155с.
51. Моцонелідзе І.О. Психологічні особливості чинників, що зумовлюють виникнення емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ / І.О. Моцонелідзе // Проблеми сучасної психології. – 2011. - № 11. – С. 508 – 518
52. Наугольник Л. Б. Психология стрессу: підручник / Л. Б. Наугольник. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. – 324 с.
53. Никифоров Г. С. Психология здоровья: Учебное пособие. – С. Пб. Речь, 2002. – 256 с
54. Никишина, В. Б. Состояние «выгорания» : детерминация, феноменология, генезис, измерение / В. Б. Никишина, Л. Н. Молчанова Т. В. Недуруева. – Курск, 2007. – 381 с
55. Овчинников Б.В., Колчев А.И. Профессиональный стресс и здоровье // Психология профессионального здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. - СПб.: Речь, 2006. С. 204-213
56. Олійникова Н.Д. Методичні рекомендації щодо профілактики та зниження шкоди синдрому професійного вигорання у педагогічних працівників: Посібник для фахівців психологічної служби, педагогічних працівників. – Первомайськ, 2011. – 61 с. бойко

57. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. – 2001. – № 1. – С. 90-101.
58. Орел В. Е. Феномен “выгорания” как проявление воздействия профессиональной деятельности на личность / В. Орел, А. Рукавишников // Психология субъекта профессиональной деятельности: Сборник научных трудов. – Ярославль: Сфера, 2001. – С. 78-85
59. Орел В. Е. Особенности проявления психологического выгорания в мотивационной сфере личности / В. Е. Орел // Вестник Томского государственного педагогического университета. – Серия: Психология. – Томск, 2005. – Вып.1 (45). – С. 55–62.
60. Осухова Н.Г., Кожевникова В.В. Возвращение к жизни: Методические материалы для ведущих тренингов и семинаров по профилактике профессионального выгорания // Помощь помощнику: социально-психологическое сопровождение социальных работников /Под ред. Н.Г.Осуховой. – М.: Изд-во «Амиго-пресс», 2006. – С.96 – 112.
61. Пидкасистый П. И. Психология и педагогика : учебник для бакалавров / П. И. Пидкасистый — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 724 с.
62. Полякова, О. Б. Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности. / О. Б. Полякова. – М.:НОУ ВПО Московский психолого-социальный институт, 2008.– 304 с. все
63. Пономарева, И. М. Работа психолога в кризисных службах: учебное пособие / И. М. Пономарева. - 2-е изд., испр. и доп. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский гос. ин-т психологии и социальной работы, 2016. – 198 с.
64. Прищак, М.Д. Психологія управління в організації : навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – [2-ге вид., перероб. і доп.]. – Вінниця, 2016. – 150 с

- 65.Пряжников Н. С. Психология труда: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. С. Пряжников, Е. Ю. Пряжникова. — 5-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2009. — 480 с.
- 66.Пряжников, Н.С. Психологический смысл труда : учебное пособие / Н.С. Пряжников. – М – Воронеж, 1997. – 352 с.
- 67.Рогинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.И.Рогинская // Психологический журнал – М.: 2002. – № 3 – С. 85–95.
- 68.Самоукина Н. В. Карьера без стресса / Н. В. Самоукина. – СПб. : Питер, 2003. – 236 с.
- 69.Самоукина Н. В. Психология и педагогика профессиональной деятельности: учебное пособие / Н. В. Самоукина . - М. : Экмос, 2000. - 381 с
- 70.Селье Г. Стресс без дистресса / Г.Селье. – Рига: Виеда, 1999. – 126 с.
- 71.Сиваш С. В. Синдром “профессионального выгорания” учителей: содержание, структура, особенности/ С. В. Сиваш // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах : зб. наук. пр. / Класич. приват. ун-т. – Запоріжжя: – 2014. – № 38 (91). – с. 293-301
- 72.Синдром “професійного вигорання” та професійна кар’єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / за ред. С. Максименка, Л. Карамушки, Т. Зайчикової. – К. : Міленіум, 2006. – 365 с
- 73.Спилбергер Ч.Д. Концептуальные и методологические проблемы исследования тревоги // Тревога и стресс в спорте. – М.: Физкультура и спорт, 1983. – С. 12-24.
- 74.Сурженко Л. В. Синдром психического выгорания преподавателей высшей школы: ценностно-смысловой аспект : монография – Краснодар : КубГАУ, 2014. – 159 с.
- 75.Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 1994. № 6. С. 57-64



76. Чернисс К. А. Осторожно: высокое напряжение / К. А. Чернисс // Отдел кадров. – 2006. – №3. – С. 129–133.
77. Чутко, Л. С. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты / Л. С. Чутко. – 3-ое изд-ие. – М. : МЕДпресс-информ, 2015. – 255 с.
78. Юрьева Л. Н. Профессиональное выгорание у медицинских работников: формирование, профилактика и коррекция / Л. Н. Юрьева. – К. : Сфера, 2004. – 272 с.
79. Bourgault D. Burnout or Dying of Exhaustion like a Chamelon on a Kilt / D. Bourgault, M. Meloche // The Social Worker. – 1982. – V.50. – №3. – P. 32–34.
80. Burisch M. Das Burnout-Syndrome – Theorie der inneren Erschoepfung / M. Burisch. – Berlin: Springer, 1989. – 325 p.
81. Freudenberger, H.J. with Richelson G. Burn-out: how to beat the high cost of success. New York: Bantam Books.
82. Freudenberger H. J. Staff burnout / H. J. Freudenberger // Journal of Social Issues. – 1974. – V. 30. – P. 150–165.
83. Maslach C. Prevention of burnout: new perspectives / C. Maslach, J. Goldberg // Applied and Preventive Psychology. – 1998. – V. 7 – P. 63-74.
84. Maslach C. Historical and conceptual development of burnout / C. Maslach, W. B. Schaufeli // Professional burnout : Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. – Washington D.C : Taylor & Francis, 1993. – P. 1–16.
85. Maslach C. Job burnout – how people cope / C. Maslach // Public Wealf. – 1978. – Spring. – P. 56–63.
86. Maslach C. The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about it / C. Maslach, M. P. Leiter. – San Francisco CA : Jossey-Bass, 1997. – 186 p.
87. Pines A. Careerbumout: Cases and cures / A. Pines, E. Aronson. – N. Y. : Free Press, 1988. – 257 p.

- 88.Schaufeli W. B. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study / W. B. Schaufeli, A. B. Bakker // Journal of Organizational Behavior. – 2004. – № 25. – P. 293– 315.
- 89.Schaufell W. B. Measurement of burnout: A review. In Professional Burnout: Recent Development in Theory and Reserch / ed. W. B. Schaufell, C. Maslach, T. Marek. – Washington, DC : Taylor&Francisp, 2005. – P. 199– 215.
- 90.Storlie F. Burnout: The elaboration of a concept / F. Storlie // American Journal of Nursing. – 1979. – December 79. – P. 2108–2111.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Опитувальник професійного вигорання (МВІ)

**Інструкція:** Ответьте, пожалуйста, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого на бланке для ответов отметьте по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте Ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным
2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон»
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои коллеги и стараюсь учитывать это в интересах дела
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми коллегами без теплоты и расположения к ним
6. После работы мне на некоторое время хочется уединиться
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами
8. Я чувствую угнетенность и апатию
9. Я уверена, что моя работа нужна людям
10. В последнее время я стала более черствой по отношению к тем, с кем я работаю
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление
13. Моя работа все больше меня разочаровывает
14. Мне кажется, что я слишком много работаю



15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными/ воспитанниками и коллегам
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе
18. Во время работы я чувствую приятное оживление
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного
20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе
21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами
22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

## Додаток Б

## Методика «Оцінка професійного стресу» Р. Вайсмана

**Інструкція:** Напроти́в каждого вопроса выберите цифру, которая наилучшим образом отражает ваш ответ.

Вопросы	никогда	редко	иногда	часто	практически всегда
1. Как часто вам кажется, что вам не хватает полномочий, чтобы справиться со своими обязанностями?	1	2	3	4	5
2. Как часто у вас возникает неприятное чувство по поводу своих служебных обязанностей?	1	2	3	4	5
3. Как часто бывает, что вы не знаете о возможностях своего продвижения по работе?	1	2	3	4	5
4. Как часто вы чувствуете, что слишком перегружены и не можете справиться с работой за рабочий день?	1	2	3	4	5
5. Как часто вам кажется, что вы не сможете удовлетворить противоречивые требования разных людей из вашего окружения?	1	2	3	4	5
6. Как часто вам кажется, что вам не хватает квалификации для выполнения своей работы?	1	2	3	4	5
7. Как часто вы не знаете, что думает о вас ваш начальник и как он оценивает вашу работу?	1	2	3	4	5
8. Как часто вы находитесь в ситуации, когда не можете получить нужную информацию для работы?	1	2	3	4	5
9. Как часто вы беспокоитесь о решениях, которые влияют на жизнь других знакомых вам людей?	1	2	3	4	5
10. Как часто вы чувствуете, что не нравитесь своим коллегам по работе	1	2	3	4	5

или вас не принимают в коллективе?					
11. Как часто вы не можете повлиять на решения и действия начальника, направленные на вас?	1	2	3	4	5
12. Как часто вы не знаете, чего ожидают от вас ваши коллеги?	1	2	3	4	5
13. Как часто вам кажется, что количество работы, которую вам необходимо сделать, повлияет на качество ее выполнения?	1	2	3	4	5
14. Как часто вам кажется, что вам приходится делать нечто противоречащее вашим суждениям?	1	2	3	4	5
15. Как часто вам кажется, что работа негативно отражается на вашей семейной жизни?	1	2	3	4	5



## Додаток В

## Методика суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності

## Шкала ситуативної тривожності (СТ)

**Інструкція:** Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и зачеркните соответствующую цифру справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете в данный момент. Над вопросами долго не задумывайтесь, поскольку правильных или неправильных ответов нет.

№	Суждение	Нет, это не так	Пожалуй, так	Верно	Совершенно верно
1	Я спокоен	1	2	3	4
2	Мне ничто не угрожает	1	2	3	4
3	Я нахожусь в напряжении	1	2	3	4
4	Я внутренне скован	1	2	3	4
5	Я чувствую себя свободно	1	2	3	4
6	Я расстроен	1	2	3	4
7	Меня волнуют возможные неудачи	1	2	3	4
8	Я ощущаю душевный покой	1	2	3	4
9	Я встревожен	1	2	3	4
10	Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения	1	2	3	4
11	Я уверен в себе	1	2	3	4
12	Я нервничаю	1	2	3	4
13	Я не нахожу себе места	1	2	3	4
14	Я взвинчен	1	2	3	4
15	Я не чувствую скованности, напряжения	1	2	3	4
16	Я доволен	1	2	3	4
17	Я озабочен	1	2	3	4
18	Я слишком возбужден и мне не по себе	1	2	3	4
19	Мне радостно	1	2	3	4
20	Мне приятно	1	2	3	4

### ***Шкала личной тревожности (ЛТ)***

Инструкция: Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и зачеркните цифру в соответствующей графе справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете обычно. Над вопросами долго не думайте, поскольку правильных или неправильных ответов нет.

<b>№</b>	<b>Суждение</b>	<b>Никогд а</b>	<b>Почти никогд а</b>	<b>Часто</b>	<b>Почти всегда</b>
21	У меня бывает приподнятое настроение	1	2	3	4
22	Я бываю раздражительным	1	2	3	4
23	Я легко расстраиваюсь	1	2	3	4
24	Я хотел бы быть таким же удачливым, как и другие	1	2	3	4
25	Я сильно переживаю неприятности и долго не могу о них забыть	1	2	3	4
26	Я чувствую прилив сил и желание работать	1	2	3	4
27	Я спокоен, хладнокровен и собран	1	2	3	4
28	Меня тревожат возможные трудности	1	2	3	4
29	Я слишком переживаю из-за пустяков	1	2	3	4
30	Я бываю вполне счастлив	1	2	3	4
31	Я все принимаю близко к сердцу	1	2	3	4
32	Мне не хватает уверенности в себе	1	2	3	4
33	Я чувствую себя незащищенным	1	2	3	4
34	Я стараюсь избегать критических ситуаций и трудностей	1	2	3	4
35	У меня бывает хандра	1	2	3	4
36	Я бываю доволен	1	2	3	4
37	Всякие пустяки отвлекают и волнуют меня	1	2	3	4
38	Бывает, что я чувствую себя неудачником	1	2	3	4
39	Я уравновешенный человек	1	2	3	4
40	Меня охватывает беспокойство, когда я думаю о своих делах и заботах	1	2	3	4

## Додаток Г

## «Опитувальник рівня суб'єктивного контролю» Дж. Роттера

**Інструкція:** Прочтите каждое высказывание в паре и решите, с каким из них вы согласны в большей степени. На бланке ответов обведите кружком одну из букв – «а» или «б».

№	Вариант "а"	Вариант "б"
1	Дети попадают в беду потому, что родители слишком часто их наказывают.	В наше время неприятности происходят с детьми чаще всего потому, что родители слишком мягко относятся к ним.
2	Многие неудачи происходят от невезения.	Неудачи людей являются результатом их собственных ошибок.
3	Одна из главных причин, почему совершаются аморальные поступки, состоит в том, что окружающие мирятся с ними.	Аморальные поступки будут происходить всегда, независимо от того, насколько усердно окружающие пытаются их предотвратить.
4	В конце концов к людям приходит заслуженное признание.	К сожалению, заслуги человека часто остаются непризнанными.
5	Мнение, что преподаватели несправедливы к учащимся, неверно.	Многие учащиеся не понимают, что их отметки могут зависеть от случайных обстоятельств.
6	Успех руководителя во многом зависит от удачного стечения обстоятельств.	Способные люди, которые не стали руководителями, сами не использовали свои возможности.
7	Как бы вы ни старались, некоторые люди все равно не будут симпатизировать вам.	Тот, кто не сумел завоевать симпатии окружающих, просто не умеет ладить с другими.
8	Наследственность играет главную роль в формировании характера и поведения человека.	Только жизненный опыт определяет характер и поведение.
9	Я часто замечал справедливость поговорки: «Чему быть – того не миновать».	По-моему, лучше принять решение и действовать, чем надеяться на судьбу. !
10	Для хорошего специалиста даже проверка с пристрастием не представляет затруднений.	Даже хорошо подготовленный специалист обычно не выдерживает проверки с пристрастием.
11	Успех является результатом усердной работы и мало зависит от везения.	Чтобы добиться успеха, нужно не упустить удобный случай.
12	Каждый гражданин может	Обществом управляют люди,



	оказывать влияние на важные ; государственные решения.	которые выдвинуты на общественные посты, а рядовой человек мало что может сделать.
13	Когда я строю планы, то я вообще убежден, что смогу осуществить их.	Не всегда благоразумно планировать далеко вперед, потому что многое зависит от того, как сложатся обстоятельства.
14	Есть люди, о которых можно смело сказать, что они нехорошие.	В каждом человеке есть что-то хорошее.
15	Осуществление моих желаний не связано с везением.	Когда не знают как быть, подбрасывают монету. По-моему, в жизни можно часто прибегать к этому.
16	Руководителем нередко становятся благодаря счастливому стечению обстоятельств.	Чтобы стать руководителем, нужно уметь управлять людьми. Везение здесь ни при чем.
17	Большинство из нас не могут влиять сколько-нибудь серьезно на мировые события.	Принимая активное участие в общественной жизни, люди могут управлять событиями в мире.
18	Большинство людей не понимают, насколько их жизнь зависит от случайных обстоятельств.	На самом деле такая вещь, как везение, не существует.
19	Всегда нужно уметь признавать свои ошибки.	Как правило, лучше не подчеркивать своих ошибок.
20	Трудно узнать, действительно ли вы нравитесь человеку или нет.	Число ваших друзей зависит от того, насколько вы располагаете к себе других.
21	В конце концов неприятности, которые случаются с нами, уравниваются приятными событиями.	Большинство неудач являются результатом отсутствия способностей, незнания, лени или всех трех причин вместе взятых.
22	Если приложить достаточно усилий, то формализм и бездушие можно искоренить.	Есть вещи, с которыми трудно бороться, поэтому формализм и бездушие не искоренить.
23	Иногда трудно понять, на чем основываются руководители, когда они выдвигают человека на поощрение.	Поощрения зависят от того, насколько усердно человек трудится.
24	Хороший руководитель ожидает от подчиненных, чтобы они сами решали, что они должны делать.	Хороший руководитель ясно дает понять, в чем состоит работа каждого подчиненного.

25	Я часто чувствую, что мало влияю на то, что происходит со мной.	Не верю, что случай или судьба могут играть важную роль в моей жизни.
26	Люди одиноки из-за того, что не проявляют дружелюбия к окружающим.	Бесполезно слишком стараться расположить к себе людей: если ты им нравишься, то нравишься.
27	Характер человека зависит главным образом от его силы воли,	Характер человека формируется в основном в коллективе.
28	То, что со мной случается – это дело моих собственных рук.	Иногда я чувствую, что моя жизнь развивается в направлении, не зависящем от моей силы воли.
29	Я часто не могу понять, почему руководители поступают именно так, а не иначе.	В конце концов, за плохое управление организацией ответственны сами люди, которые в ней работают.

## Додаток Д

Таблиця Д.1

Вираження компонентів вигорання

<b>Компоненти вигорання</b>	<b>Середні значення</b>	<b>Стандартне відхилення</b>
Емоційне вигорання	19,85	3,59
Деперсоналізація	9,25	2,85
Редукція	30,92	5,35

Таблиця Д.2

Вираження стресу та тривожності

	<b>Професійний стрес</b>	<b>Особистісна тривожність</b>	<b>Ситуативна тривожність</b>
<b>Середні значення</b>	43,35	40,47	39,17
<b>Стандартне відхилення</b>	7,32	6,12	4,23