

**Міністерство освіти і науки України**  
**Чернівецький національний університет**  
**імені Юрія Федьковича**

факультет педагогіки, психології та соціальної роботи  
кафедра психології

**ЦІННІСНА СФЕРА ОСОБИСТОСТІ В КОНТЕКСТІ ЇЇ**  
**ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ**

**Магістерська робота**

**Рівень вищої освіти - другий (магістерський)**

Виконав:

студент 2 курсу, групи 603

спеціальності 053 Психологія

Ястремський Олег

Керівник: канд. філол. н., доцент Чуйко Г.В.

Рецензент:

канд. психол. н., доцент Колтунович Т.А.

**До захисту допущено:**

**Протокол засідання кафедри № \_\_\_\_**

від „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2023 р.

зав. кафедри \_\_\_\_\_ доц. Андрєєва Я.Ф.

Чернівці – 2023

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ФЕНОМЕНУ «ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ»</b>	
1.1. Аналіз феномену професійного вигорання в різних наукових школах.....	6
1.2. Теоретичний аналіз симптомів, етапів та чинників, які спричиняють професійне вигорання.....	11
1.3. Психологічні особливості профілактики професійного вигорання особистості.....	22
<b>РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ</b>	
2.1. Організація дослідження, опис вибірки та обґрунтування вибору діагностичних методик.....	28
2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження щодо виявлення рівнів прояву вигорання респондентів.....	37
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>61</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>65</b>

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Для того, щоб будь-яка організація досягла високих економічних результатів, працівники спрямовують свої зусилля на максималізацію прибутку, ігноруючи при цьому свій емоційний стан та формуючи завищені вимоги до себе. І як наслідок, працівники виснажуються та їх продуктивність праці знижується і більшість з них перестають отримувати задоволення від роботи. В науці цей стан пов'язується з професійним вигоранням – станом, спричиненим переживанням тривалого стресу на робочому місці, з яким працівнику не вдалося адекватно впоратися, що проявляється в психоемоційному та фізичному виснаженні, проявах байдужості та цинічного ставлення до клієнтів, скороченні працівником своїх професійних обов'язків внаслідок зменшення відчуття компетентності в роботі. Отже, явище професійного вигорання має досить потужний гальмівний і згубний вплив на професійний розвиток особистості. Ця проблема виникає у зв'язку із зростанням вимог до якості трудових ресурсів, а наслідок, працівники починають відчувати тиск, пов'язаний із збільшенням конкуренції на ринку праці. Адже нагромадження негативних емоцій, стресу та виснаження персоналу, напряду пов'язане із запобіганням плинності кадрів та спонукають керівників на вчасне реагування та вирішення цих проблем і як наслідок удосконалить управління компанією та персоналом, заощадить час та гроші. Тому потрібен моніторинг сучасних причин професійного вигорання працівників і розробки шляхів вирішення та запобігання цьому керівництва установою.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Феномен «професійного вигорання» ґрунтовно досліджували: Грішина Н.В., Гуменюк О.Є., Дембо Т.В., Доллард Д., Карамушка Л.М., Водоп'янова Н.Є., Ковальчук В.І., Старченкова Е.С., Форманюк Т.В., Драга Т.М., Мялюк О.П., Криницька І.Я., Колоскова О.К., Поліщук М.І., Воротняк Т.М., Грішина Н.В., Рогнінська Т.І., Назарук Н.В., П'янківська Л.В., Лазарус А.А., Луман Н., Міллер Н., Розенцвейг

С., Рубінштейн С.Я., Титаренко Ю.А. та інші. Синдром «професійного вигорання» став об'єктом дослідження у таких зарубіжних вчених, як E.Aronson, M. Leiter, C. Maslach, A.Pines та інших.

На сьогоднішній час феноменологію професійного вигорання досліджували українські вчені: Бегун-Трачук Л.О. – у працівників музичного мистецтва, Батюх В.О. - у медиків, Кизим Г.С. – у психологів, Зайчикова Т.В. – у студентів.

**Об'єктом дослідження** цієї роботи є «професійне вигорання» як психологічний феномен.

**Предметом** дослідження виступає ціннісна сфера особистості в контексті емоційного вигорання.

**Мета** нашої роботи – теоретично проаналізувати феномен вигорання та його розуміння в психології, визначити його специфіку, симптоми та особливості перебігу; провести емпіричне дослідження особливостей прояву ціннісних орієнтацій особистості в процесі емоційного вигорання.

Головними завданнями в процесі роботи є:

- розглянути з позиції різних наукових підходів сутність, структуру, чинники та процеси професійного вигорання;
- встановити основні симптоми професійного вигорання працівників та його основні наслідки;
- проаналізувати профілактичні заходи для запобігання явища професійного вигорання у працівників на майбутнє;
- провести емпіричне дослідження проблеми вигорання, відповідно до теми роботи, проаналізувати й узагальнити його результати у висновках.

Аналітичний огляд психологічних джерел з проблеми і результати науково-дослідного пошуку дали змогу сформулювати таку **гіпотезу** дослідження: процес емоційного / професійного вигорання особистості пов'язаний з особливостями її ціннісної сфери (відображається на її функціонуванні).

Для виконання емпіричного дослідження ми підібрали **комплекс психодіагностичного інструментарію**, призначеного:

- для діагностики рівня вигорання особистості використовувалися методики К. Маслач (професійного) та Бойко В.В.(емоційного);

- для діагностики ціннісних орієнтацій – методика О.Б. Фанталової «Рівень співвідношення «цінності» та «доступності» в різних життєвих сферах» і методика «СЖО» Леонтьєва О.М.;

- для визначення локусу суб'єктивного контролю особистості – методика РСК Дж.Роттера;

- статистична обробка результатів здійснювалася методами описової статистики (відсотки, середні) та кореляційного аналізу за Ч.Спірменом.

У процесі теоретичного вивчення проблеми та емпіричного дослідження застосовувалися як загальнонаукові, так і спеціальні методи дослідження.

**Структура та обсяг роботи.** Робота включає вступ, два розділи, висновки, список літератури. Обсяг роботи становить 72 сторінки, робота містить 5 таблиць і 7 рисунків.

## 1.1.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ФЕНОМЕНУ «ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ»

#### 1.1. Аналіз феномену професійного вигорання в різних наукових школах

Сутність, структуру, чинники та процеси професійного вигорання вивчали як зарубіжні так і українські науковці з різних наукових підходів. Феномен «професійне вигорання» вперше описав у 1974 році американський психіатр Х. Дж. Фрейденберг. На думку вченого це «травма, поразка, виснаження, що виникає через завищені вимоги людини – як представника тих сфер діяльності, де зазвичай постає необхідність оцінювати себе та результати своєї роботи (у фізичному, духовному, творчому та інших вимірах)» [59].

Дослідження в зарубіжній психології феномену вигорання ведеться в декількох напрямках: вигорання – як результат стресу; вигорання – як форма професійної деформації; вигорання – як стан фізичного та психічного виснаження, внаслідок результату довготривалого перебування людини в емоційно напружених ситуаціях.

На даний час, у Міжнародному класифікаторі захворювань, цей термін набув діагностичного статусу «Z 73.0. – вигорання, стан життєвого виснаження, який пов'язаний з професією та здоров'ям» [52].

Докладніше розглянемо погляди вітчизняних вчених на даний феномен. Ложкін Г.В. розглядає професійне вигорання, як деструктивний, неподоланий внутрішньо-особистісний та/або міжособистісний конфлікт, який може негативно впливати як на емоційно-психологічне самопочуття окремої особистості так і на якість внутрішньо-групової комунікації та групову активність. Науковець стверджує, що міжособистісний конфлікт є поштовхом для пошуку нових комунікативних паттернів та рамок. Якщо пошук не є ефективним, то у особи зростає психологічна напруга та невдоволення собою та результатами своєї діяльності, що стає передумовою вигорання. Стосунки

кооперації та «здорової конкуренції» в меншій мірі сприяють професійному вигоранню, а ніж стосунки мовчазної конфронтації. На думку вченої, до чинників, які сприяють професійному вигоранню можна віднести неякісну комунікацію (недостатній або викривлений обмін інформацією, емоціями, інтеракціями, досвідом) [30].

Яценко Т.С. вбачає такі аспекти професійного вигорання: блокування чутливості, почуття неповноцінності, приниженості, ненависті, заздрощів, роздратування та агресії. Також це проявляється в емоційних станах: апатії, депресії, безперспективності, розчаруванні. У поведінці це проявляється у ригідності та запрограмованості, скептичному ставленні до майбутнього та негативному сприйнятті дійсності. Слід зазначити, що людина не усвідомлює джерело дисгармонії, а лишень констатує наявність негативного самопочуття та дискомфорту [56].

Яценко Т.С. вказує на те, що професійне вигорання включає в себе дифіцитарну комунікацію, яка може проявлятися у відстороненні або прагненні домінувати, маніпулювати іншими є своєрідним захистом від оточуючих. Також невміння тішитися життям, нездатність виражати чуттєвість, відчуття неповноцінності, непотрібності, знедоленості, вороже ставлення до оточення, знеособлення та знецінення потенційних партнерів, несамостійність, емоційна та функціональна ригідність, залежність від думки інших це ознаки дефіцитарної комунікації. І як наслідок, на думку науковця, всі ці ознаки екстраполюються з професійної сфери на інші сфери життєдіяльності людини і це поглиблює деструкцію сфери професійної діяльності, особистого життя та соціальних відносин в цілому [56].

Ожогова О.Г. наголошує на тому, що професійне вигорання в першу чергу зачіпає ціннісно-змістову сферу внутрішнього світу людини [36].

Цікавою є думка клінічних психологів, які розглядають професійне вигорання з урахуванням основних критеріїв посттравматичних стресових розладів. Хворобливий стан професійного вигорання визначається за наявності хоча б трьох особливостей. Це можуть бути: - намагання уникнути розмов,



думок, почуттів, які пов'язані з травмою; - бажання уникнути людей, місця, які нагадують про травму; - нездатність згадати чинники, що привели до травми; - зниження інтересу до діяльності, яка колись була надзвичайно значима; - нестримне бажання віддалитися від людей; - знижена чутливість до афекту; - відчуття безперспективності майбутнього [43].

Керуючись вченням З. Фрейд в сучасних умовах синдром професійного вигорання може означати як «невроз професійного вигорання». Адже проходить виснаження емоційної сфери, руйнується особистісна цілісність людини [51].

Цікавими є погляди Х. Кохут, К. Г. Юнг, Р. Чалдіні. Так, Х. Кохут акцентує увагу на тому, що передумовою кооперації є позитивні емоційні переживання членів колективу, тобто позитивне бажання вступити в інтеракцію з іншими. Адже їх поведінка керується не механізмами психологічного захисту, а щирим бажанням виконати доручену справу, а як наслідок є гарантією особистісної цілісності, що в меншій мірі може породжувати невротичну тривожність [27, 53].

Цікавою є думка К.Г. Юнга щодо особистісної сили Я-індивіда, як конфігурації символів, які втілені у певних архетипах [55].

Р.Чалдіні наголошує на важливій якості особистості – впевненості. На думку вченого невпевненість спричиняє невиразність бачення ситуації, коли потрібно людині негайно вирішити нагальні питання і діяти вже тут і тепер. Тому такі особистості воліли б, щоб хтось інший за неї розв'язав ситуацію, що склалася [53]. Саме такі особистості обирають стратегії маніпулятивного впливу. Адже йдеться про певний примус з вигодою, для того, хто впливає і вигорання протікає у невідповідності даної людини певним вимогам і у цієї людини змінюється уявлення про саму себе.

Бойко В.В. описав стадії та прояви протікання професійного вигорання: 1. сприймання – реакція; 2. ставлення – мотивація; 3. страхи – подолання. Ці прояви передбачають три основні фази емоційного вигорання. Перша фаза (нервові напруження) характеризується нервовим напруженням, яке

проявляється в дестабілізуючій обстановці, підвищеній відповідальності на робочому місці. Друга фаза (резистенція) передбачає бажання відсторонитися від неприємних вражень. Третя фаза (виснаження) проявляється у зниженні емоційного тону людини [4].

Психологи гуманістичного спрямування роблять акцент на використання синергетичного способу мислення, тобто діяти усвідомлено відповідно ситуації. Вчені наголошують на понятті прогностичної компетентності, пошуку граничних смислів, цінностей на основі досвіду, особистісній зрілості та загальній компетентності. А. Маслоу наголошує на понятті «внутрішня освіта» особистості, як програмі самоактуалізації, яка проявляється в: - усвідомленні цінності власних досягнень; - здатності знаходити шляхи та засоби для задоволення своїх базових потреб; - у здатності уникати стереотипного мислення; - контролі над власними спонуками; - здатності робити правильні вибори [31].

З позиції системного підходу, професійне вигорання призводить до неоптимального функціонування організації. Саме професійне вигорання співробітників призводить до створення нестерпного психологічного клімату в колективі, і як наслідок знижується загальна ефективність та конкурентоспроможність організації. Вигорання є наслідком браку ресурсів, які необхідні для самовідтворення, самоорганізації та саморозвитку, де кожен працівник організації розглядається як індивідуальність, що ініціює та організовує унікальний процес освоєння світу. Тому кожному члену колективу необхідно вибудувувати систему цінностей та здатності взаємодіяти з колегами для вияву своєї зрілості як фахівця а також у здатності робити вибір соціально-значимих моделей, які можуть успішно поєднуватися в процесі його ідентифікації [17]. Прийнятність цих виборів залежить від того, наскільки вони задовольняють потребам особистості, способу синтезу її Его та вимогам соціуму. Е. Еріксон наголошує на усвідомленні ідентичності, як особливої форми хворобливої самосвідомості, фіксує протиріччя між самооцінкою та образом «самого себе» в очах оточуючих [19].

Цікавими є дослідження зарубіжних вчених феномену «професійного вигорання». Ф. Сторлі вказує на те, що синдром професійного вигорання є результатом конфронтації з реальністю, адже дух працівника виснажується в боротьбі з тим, що неможливо або надзвичайно важко змінити. На її думку робота виконується, але відсутній емоційний внесок [37]. На думку В. Орел, стрес має суто професійне спрямування [38]. А. Пінес та Е. Аронсон тлумачать професійне вигорання як стан фізичного, психічного і в першу чергу емоційного виснаження, як хронічну втому. Ця втома спричинена довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування [41]. Д. Дирендонюк, Х. Сиксма, В. Шауфелі професійне вигорання розглядають як емоційне виснаження та деперсоналізацію [46]. К. Маслач і С. Джексон вбачають в структурі професійного вигорання три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію власних особистісних прагнень. Де емоційне виснаження проявляється в зниженні емоційного тону, емоційному перенасиченні. Деперсоналізація проявляється в викривленні стосунків з іншими людьми. Редукція проявляється в тенденції до негативного оцінювання своїх професійних досягнень та можливостей [60, 61].

М. Борисова розглядає професійне вигорання як механізм захисту особистості, який проявляється у формі повного або часткового виключення емоцій, на дію психотравмуючих впливів [7]. Вигорання розглядається як функціональний стереотип дозування та економії енергетичних ресурсів.

Отже, синдром професійного вигорання визначається за тріадою ознак:

- неадаптивний стан особистості, який спричинений тривалим незадоволенням собою та результатами своєї професійної діяльності і проявляється у психологічному дискомфорті та негативному емоційному ставленні до життя загалом;
- неадаптивне функціонування у професії з ознаками демотивації професійної діяльності, де йде знецінення й редукція професійних досягнень, взаємин з оточенням та з'являється соціальна ізоляція;

- виснаження системи особистісних ресурсів з ознаками трансформації Я-сфери (деформація мотиваційно-ціннісної сфери та системи смисложиттєвих орієнтацій, відмова від активності й відповідальності за саморозвиток), що позначається на всіх сферах життя та соціального включення людини.

## **1.2. Теоретичний аналіз етапів, симптомів та чинників, які сприяють виникненню професійного вигорання**

Під синдромом професійного вигорання ми розуміємо стан як фізичного так емоційного виснаження і він є результатом надмірної праці, високих вимог до самого себе та впливу постійного стресу. Згідно класифікації ВООХ даний синдром не є хворобою і його зараховують до професійних явищ [6].

До групи ризику щодо професійного вигорання входять співробітники, які багато та часто комунікують з оточуючими: Керівники закладів, менеджери з продажу, працівники медицини, освіти, сфери обслуговування. Співробітники з інтровертованим характером та особистісними якостями, які не відповідають професійним вимогам даного виду діяльності. Ті, що переживають постійний внутрішньо-особистісний конфлікт у зв'язку з роботою. Жінки, які важко переживають протиріччя між сім'єю та роботою, або, якщо їм необхідно постійно доводити свою професійну придатність в умовах жорсткої конкуренції з чоловіками або незаміжніми жінками. Також до цієї категорії входить працівники, які живуть з хронічним страхом втратити роботу, а в колективі можна спостерігати моббінг.

До чинників, що спричиняють професійне вигорання працівника можна віднести: Невизначеність в плані результатів виконання роботи та термінів закінчення роботи. Коли виникають чинники, на які неможливо вплинути (безпорадність). Коли затрачається більше, а отримуєте менше, ніж очікується.

Коли важливий лишень результат, і не враховується ціна перемоги. Коли працівнику необхідно грати роль і бути не самим собою.

Орел В.Є. виділив дві групи чинників: індивідуальні: включають стать працівника, його сімейний стан, стаж роботи, освітній та кваліфікаційний рівень та особистісні якості працівника: тривожність, самооцінка. Організаційні включають в себе умови праці, навантаження на працівника. Соціально-психологічні передбачають якість взаємин між колегами та особливості ставлення людини до праці [37, 38].

Зайчикова Т.В. виділяє соціально-економічні чинники, які передбачають економічну та політичну нестабільність, соціальний статус професії, рівень соціального захисту працівників даної професії та рівень зарплати в даній галузі. Соціально-психологічні чинники включають в себе: мотиви та рівень бажання працювати в даній організації, ставлення працівника до взаємин у колективі, рівень конфліктності в колективі, задоволеність життєдіяльністю колективу. Індивідуально-психологічні передбачають врахування віку, статі, стажу, сімейного статусу та особистісні - рівень фрустрації, суб'єктивного контролю, агресивності та тривожності [18, 19].

Никифоров Г.И. виділяє особистісні, статусно-рольові, професійно-організаційні та екзистенційні чинники. До особистісних науковець включає авторитарність, агресивність, низький рівень самооцінки та самоповаги, інтровертованість, реактивність. До статусно-рольових – незадоволеність професійним зростанням, не прийняття референтною групою, низький соціальний статус, негативні гендерні установки. До професійно-організаційних науковець відносить низький рівень корпоративної згуртованості, відсутність підтримки в колективі та свободи в плануванні. Екзистенційні чинники передбачають розчарування в обраній професії, нереалізованість в професійних очікуваннях, знецінення зусиль щодо кар'єрного зростання [34].

Бойко В.В. виділив зовнішні та внутрішні чинники, які можуть провокувати виникнення професійного вигорання. До зовнішніх, які пов'язані з

особливостями професійної діяльності науковець відніс: хронічно напружену психоемоційну діяльність, коли працівнику необхідно спілкуватися з «важким контингентом»; дестабілізуюча обстановка, важкі умови праці; підвищена вимогливість керівництва до працівника; неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності, яка може бути спричинена конфліктністю як «по вертикалі» між підлеглим та керівником так і «по горизонталі» між колегами. До внутрішніх чинників, які пов'язані з індивідуальними особливостями працівника науковець відносить надмірну схильність до емоційної ригідності. Працівники з підвищеною відповідальністю та слабкою мотивацією віддачі в професійній діяльності більш схильні до професійного вигорання. Це перфекціоністи, які занадто ретельно підходять до виконання будь-якого завдання та звертають увагу на найдрібніші деталі, що потребує постійної концентрації уваги. Також до професійного вигорання більш схильні працівники, робота яких потребує постійного прояву емпатії. Також до групи ризику відносять працівників, яким важко об'єктивно оцінити свої можливості та очікування щодо досягнення успіху за короткий проміжок часу.

Ще однією з причин, яка може провокувати професійне вигорання є надмірне робоче навантаження. Якщо працівники змушені виконувати обсяг роботи, який не відповідає їхнім можливостям, а до цього їх змушують керівники організацій, де вони працюють, то це виснажує їх у процесі виконання. Якщо працівник розглядає роботу як одну із основних сфер самореалізації, а не як сферу заробітку грошей. Це стосується «роботоголіків», які забувають про важливість відпочинку. Професійне вигорання може виникнути і через дисбаланс між роботою та особистим життям. Якщо особистість спрямовує всі свої зусилля на роботу, вона швидко виснажується. Варто зауважити, що таке «вигорання» виникає як і у тих, хто досягає кар'єрного успіху, так і в тих, хто не може реалізуватися у професійному аспекті. Також одним із факторів, що сприяє виникненню професійного вигорання, є невміння ефективно будувати плани. Працівникам необхідно відводити час і на перерви для відпочинку, тобто коректно розподіляти час.

Хтось це робить без зайвих зусиль, а хтось протягом тривалого часу намагається оволодіти принципами тайм-менеджменту, тому необхідно вчитися організації часу для виконання поточних задач, проектів та календарних подій. На превеликий жаль, і досі багато людей не вміють ефективно розпоряджатися часом, що спричиняє виснаження через нагромадження завдань, які вони не встигають виконати [4, 5].

Ще одним фактором, який може стимулювати виникнення синдрому, є відсутність належної винагороди з боку керівників підприємств та вмотивованості працівника. Для того, щоб працівник отримував задоволення від роботи на даному підприємстві і демонстрував високу продуктивність праці необхідна наявність стимулу, який формує внутрішній мотив до дії у працівника. Таким стимулом може бути заробітна плата, або різноманітні види нематеріальних заохочень ( грамоти, медалі, подарунки, спортивні абонементи, медичне страхування, подорожі, корпоративні вечірки тощо).

Порівняно “новим” чинником, який спричиняє професійне вигорання, стала пандемія COVID-19 та воєнні дії на території України, і як наслідок, значна частина організацій перейшла на дистанційний режим роботи. Хоча представники деяких професій не зазнали суттєвого впливу, багато хто змушений був кардинально змінити професійні звички і підхід до роботи. Більшість працівників були позбавлені безпосереднього контакту, що ускладнило їхню роботу, адже якісний зворотний зв'язок – ключова умова успішного виконання групового завдання.

Процес професійного вигорання відбувається у декілька етапів, для кожного з яких характерні певні симптоми. Більш детально розглянемо зазначені етапи та симптоми професійного вигорання, які описав російський науковець Бойко В.В. Згідно цього вченого професійне вигорання має три фази: напруження, резистенції та виснаження [5].

1. Напруження відбувається внаслідок хронічної негативної, психоемоційної атмосфери, коли працівник перебуває в нестабільних та підвищеної відповідальності умовах, коли він незадоволений взаємодією з

колегами. На цьому етапі характерним є те, що працівник усвідомлює психотравмуючі чинники, але на його думку, їх важко або неможливо усунути. Наступним є незадоволеність собою, в першу чергу наслідками своєї діяльності. Починає діяти механізм «емоційного переносу». Наступним виникає відчуття безвихідності з даної ситуації та бажання змінити роботу. Далі наростає тривога і працівник впадає в депресію.

2. На етапі резистенції, коли працівник намагається відгородитися від зовнішніх впливів, йому властиво вибірково неадекватно емоційно реагувати на оточуючих. Перепад настрою є некерованим, а прояв емоцій є економним. Далі у працівника виникає емоційно-моральна дезорієнтація, для якої характерними рисами є байдужість у міжособистісних стосунках. Знижується здатність до співпереживання. Наступним шаблоном на цьому етапі є розширення сфери економії емоцій, тобто виникає емоційна замкнутість і бажання припинити будь-які стосунки. І як наслідок працівник прагне як можна менше часу приділяти своїм функціональним обов'язкам, які потребують емоційних затрат, тобто настає редукція професійних обов'язків.

3. Етап виснаження характеризується втратою всіх психічних ресурсів і як наслідок зниженням емоційного тону адже опір, який чинив працівник був неефективним. Можна спостерігати емоційну нечутливість на фоні виснаження і свою діяльність працівник виконує ніби автомат. Характерним є створення захисного бар'єру з колегами і працівника нічого не хвилює. Тактика захисту обирається ним. Далі настає деперсоналізація, яка проявляється в цинічному ставленні до колег по спілкуванню. І останніми симптомами професійного вигорання можна спостерігати у порушенні сну, частих головних болях, проблемах з артеріальним тиском, загостреннях хронічних хвороб (психосоматичних та психо-вегетативних порушеннях).

Отже, професійне вигорання це процес, що змінюється і в ході цих змін зростає емоційне виснаження, яке супроводжується негативними установками щодо діяльності, якою людина займається. Працівник, у якого спостерігається професійне вигорання прагне створити емоційну дистанцію у стосунках з



колегами, щоб уникнути виснаження а паралельно у нього розвивається редукція професійних досягнень.

Цікавою є думка першої дослідниці явища професійного вигорання Крістіни Маслач, яка в своїй книзі «Емоційне згорання – плата за співчуття» детально описала дане явище. Професор Каліфорнійського університету наголошує на тому, що «професійне вигорання» передбачає втрату творчого потенціалу і це не є реакція на нудьгу, а швидше виснаження від професійної діяльності, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням. На її думку професійне вигорання виникає в результаті нашарування негативних емоцій, внаслідок невміння звільнитися від них. Це призводить до виснаження емоційно-енергетичних і особистісних ресурсів людини. Синдром професійного вигорання розвивається поступово і проходить такі стадії [60, 61]:

Перша стадія характеризується тим, що працівник помічає, що йому нудно і на душі порожньо, зникає гострота почуттів і свіжість переживань. Рідше переживаються позитивні емоції, у стосунках з колегами та членами родини з'являється відстороненість. Часто виникає стан тривожності, незадоволеності та бажання, щоб всі дали спокій.

На другій стадії виникає непорозуміння з колегами, коли в присутності інших працівник починає із зневагою відгукуватися про деяких з них. Далі все важче стримувати антипатію та спалахи роздратування. Дана поведінка свідчить про неусвідомлений прояв почуття самозбереження.

На третій стадії притупляються уявлення про цінності життя. Працівник стає байдужим до всього і до своєї долі також. Ззовні людина може виглядати респектабельно, але очі втрачають блиск і зникає зацікавленість до чого б то не було. Працівник стає байдужим до всього, що відбувається з ним або навколо нього.

Про те, що працівник переживає професійне вигорання можуть слугувати такі симптоми:

1. Знижується самооцінка. Працівники переживають безпорадність і апатію, що може пізніше перейти як в агресію так і в відчай.
2. Самотність. У стосунках з колегами переважають об'єкт-об'єктні відносини.
3. Соматизація. Відбувається нездужання – перепади артеріального тиску, мігрені, хронічна втома і т.д.

Вигорання можна умовно поділити за ступенем прояву на легке та хронічне. Легке вигорання проявляється ознаками виснаження та втоми і його можуть спровокувати аврал на роботі. Характерним є дратівливість, почуття дискомфорту та поганий сон. Якщо аврал завершився, то симптоматика також зникає або необхідно відіспатися у вихідні, відпочити на природі. Якщо цього ми не можемо дозволити собі, то організм запускає режим «економії енергії».

І якщо довгий проміжок часу людина напружено працює, то настає перенапруження і як наслідок відбувається хронічне вигорання. Характерною ознакою є те, що навіть роздуми про роботу викликають працівника втому, роздратування переноситься на всіх і на все, людина працює як робот.

Отже, довготривала реакція працівника на стрес спричиняє розгубленість і втрачаються інтерес до своєї діяльності.

Професійне вигорання включає в себе фізичні та психологічні реакції, які спричинені стресом середньої інтенсивності та вони спричинені професійною діяльністю. Синдром «емоційного вигорання» передбачає поступову втрату емоційної, когнітивної та фізичної енергії і як наслідок проявляється у депресивному стані з характерними ознаками почуття втоми, виснаженості, втраті здатності виділяти позитивні аспекти у своїй діяльності, негативні установки щодо своєї діяльності та життя в цілому. Відсутність належної винагороди чи моральної чи матеріальної може також провокувати виникнення синдрому професійного вигорання. Ключовою ланкою синдрому є невідповідність між вимогами, які ставляться до працівника та його особистісними ресурсами.

Форманюк Т. трактує професійне вигорання як плату за свої нереалізовані очікування [50]. Відчуття втрати значення діяльності для працівника, знецінення її і сприйняття своїх зусиль як безглузвих і відсутність результату є найсильнішим чинником який провокує виникнення професійного вигорання. Розчарування в роботі має негативний відбиток на світосприйняття людини.

О. Мірошниченко у праці «Профілактика синдрому професійного вигорання у працюючих в екстримальних умовах» охарактеризував психофізичні, емоційні, поведінкові, соціально-психологічні симптоми професійного вигорання [34].

До психологічних симптомів науковець відніс: відчуття хронічної втоми; фізичне та емоційне напруження та виснаження; втрата інтересу до змін, що відбуваються; загальна слабкість та смаку до життя; часті мігрені, розлади шлунково-кишкового тракту; безпричинна втрата або збільшення ваги; безсоння; загальмований, сонливий стан; спалахи задухи при фізичному чи емоційному навантаженні; зниження сенсорної чутливості.

До емоційних: почуття подавленості, пасивності та як наслідок депресія; надмірна дратівливість та безпричинне почуття провини, сорому, образи та підозрілість; бажання помститися; невпевненість та негативізм в роботі та особистому житті; втрата почуття гумору та домінування песимістичного настрою.

До поведінкових: звичну роботу стає все важче виконувати; змінюється робочий режим дня; знижується ентузіазм та ініціативність в роботі; виникає зневіра щодо результатів діяльності; втрачається здатність мислити глобально, тому що працівник заціклюється на дрібницях; працівник дистанціюється від колег, стає неадекватно критичним, все частіше вживає алкоголь або надмірно курить.

Зміни в інтелектуальному стані: виникають труднощі в концентрації уваги; рішення приймаються шаблонні, втрачається творчий підхід; до нововведень проявляється цинізм або байдужість; часто проявляються «нервові

зриви»; підвищена тривожність та відповідальність; негативна установка на професійну діяльність та життя в цілому; почуття непотрібності; почуття ізоляції; деформації в поведінці.

Отже, можна підсумувати, що симптоми професійного вигорання можуть проявлятися в легкій формі поведінкових реакцій так і в невротичних розладах. Особистісні ресурси можуть вичерпуватися внаслідок як зовнішніх чинників так і внутрішніх. До внутрішніх відносимо: внутрішньо-особистісний конфлікт; особливості реакції психіки на стрес; особистісні якості та вік; перенесення негативу з роботи на сімейне життя; брак близьких друзів; розмитість професійних очікувань, ролей та меж; поганий тайм-менеджмент.

На даний час, поки що, не існує єдиної класифікації чинників, які спричиняють професійне вигорання. До зовнішніх чинників належать: брак заохочень; обмеженість в ресурсах; розбіжності з політикою організації; розмиті терміни виконання завдань; високі вимоги до професійних якостей; ізолюваність від колег по діяльності; недостатній рівень підтримки з боку колег.

Зарубіжні та вітчизняні науковці при вивченні феномену професійного вигорання у працівників спрямування «людина-людина» виділяють декілька класифікацій. К. Маслач бачить причини виникнення професійного вигорання не в професійній ситуації, а в особливостях розвитку мотиваційної та емоційної сфер особистості. Вчена робить наголос на потребі індивідуального розвитку працівника та розробки ефективних засобів профілактики даного явища [60]. Е. Хубнер та Л. Мілс підтримують думку К. Маслач що на професійне вигорання більшій мірі впливають особистісні особливості працівника, ніж чинники професійного середовища [61]. П. Марк та Дж. Моллі стверджують, що професійне вигорання залежить від психологічних характеристик особистості працівника [57]. Р. Глен виділив як особистісні так і професійні чинники. Б. Перлман та Е. Хартман розглядав особистісні, рольові та організаційні. К. Кондо виділив індивідуальні, організаційні та соціальні.

М. Лайтер акцентував увагу на особистісних, професійних та соціально-психологічних [55].

Отже, професійне вигорання залежить напряду від особистісних особливостей людини (її світогляду, потреб, мотивів та цілей, стереотипів та позицій в міжособистісній взаємодії), а професійна діяльність може бути лишень приводом для виникнення стресового стану.

Прояви вигорання можна спостерігати в зміні: поведінки; емоцій; мислення; стані здоров'я. Симптоми змін в поведінці виступають: небажання йти на роботу; частіше зустрічається прояв безвідповідальності; знижується продуктивність та темп роботи; бажання усамітнитися та обмеження часу спілкування з колегами; небажання відвідувати розважальні заходи; відновлювати власне здоров'я; зловживання психоактивних речовин.

Симптоми змін в емоціях: відчуття виснаженості та спустошеності; домінування чорного гумору; почуття образи, провини; надмірна дратівливість; байдужість; емоційна нечутливість; відчуття, що оточуючі ставляться упереджено.

Зміни, які відбуваються в мисленні: прикладається величезне зусилля для концентрації уваги; непластичність та стереотипність мислення; підозрілість та двозначність у сприйнятті; цинізм у ставленні до оточуючих; надмірне заглиблення у власні проблеми і мислення як у жертви.

Симптоми, які можна спостерігати щодо змін у стані здоров'я: швидка втомлюваність; часті та затяжні хвороби; порушення сну; шлунково-кишкові розлади; часті мігрені; підвищена захворюваність на вірусні та інфекційні захворювання.

На нашу думку, до симптомів професійного вигорання можна віднести: відсутність мотивації; надмірна втома; фрустрація та інші негативні емоції; нездатність концентруватися та запам'ятовувати інформацію; ріст незадоволеності щодо результатів роботи і життям загалом; падіння якості роботи.

На кожній стадії професійного вигорання необхідно надавати допомогу, яка є специфічною. На першій стадії необхідно націлити працівника змінити ставлення до роботи та націлити на гармонізацію усіх сфер життя. Допомогти скласти план роботи на день, тиждень, місяць при цьому чітко вказувати час на відпочинок та хобі, спорт, саморозвиток. На другій стадії необхідно спланувати організацію відпочинку. Навчити працівника відстежувати та усвідомлювати втому. Ввести за правило, що вихідні для відпочинку. Планувати активний відпочинок з позитивними емоціями, які передбачають релаксацію та медитацію. На третій стадії рекомендується тривала відпустка – саббатікал. Необхідно шукати творчий підхід до роботи. На четвертій стадії потрібно говорити про зміну виду діяльності.

Рекомендації працівникам щодо попередження професійного вигорання; необхідно оволодіти навичками тайм-менеджменту; потрібно забезпечити якісний відпочинок та сон; навчитися підтримувати баланс між особистим та професійним життям; конструктивно вести бесіду з керівництвом щодо рівня робочого навантаження; відведення часу на хобі та спорт.

Рекомендації керівникам підприємства щодо попередження професійного вигорання: керівники підприємства забезпечують проведення тренінгів з тайм-менеджменту, здійснювати моніторинг емоційного стану працівників; – забезпечувати ефективні системи винагород праці; чітко розмежувати обов'язки та рівномірне їх навантаження серед працівників.

Якщо керівник помітив симптоми професійного вигорання, то йому необхідно, переглянути професійні обов'язки працівника; тимчасово зменшити навантаження працівника; організувати відпочинок для працівника; надати вихідний чи додаткову відпустку; скерувати працівника до психолога на підприємстві, а якщо його немає, то ввести в штат працівників компанії психолога та масажиста. Керівник повинен розуміти, що психоемоційний стан персоналу впливає на розвиток будь-якої організації та ігнорування проблем у сфері професійного вигорання призводить до негативних наслідків як для працівників, так і для компанії.

### **1.3. Теоретичний аналіз процесу психологічної профілактики професійного вигорання особистості**

На сьогоднішній день, науковці, які досліджують проблематику професійного вигорання роблять акцент на розробку та реалізацію превентивних заходів.

Дослідники Н. Freudenberger, Т. Skovholt в своїх працях розглядають проблему раннього виявлення, превенції та корекції наслідків вигорання [58].

J. Coster та його колеги R. Norcross, B. Farber, у своїх дослідженнях вказують на те, що розробка превентивних заходів професійного вигорання є кращим засобом боротьби з ним, ніж лікування [59]. Цей висновок підтверджується результатами досліджень науковців W. Paine, B. Farber стосовно можливостей остаточного зліквідування професійного вигорання у працівників, які мали такий синдром [61]. Хоча Китаєв-Смык Л. А. у своєму науковому доробку доводить, щовилікувати вигорання загалом неможливо [24].

На початку минулого століття, психопрофілактика професійного вигорання стає предметом дослідження медичної психології. У дослідженнях Ананьєва В.А., щодо проблематики професійного вигорання та його попередження об'єднувальну роль відіграє парадигма “психології здоров'я” [1]. Науковець вказав, що девіантний синдром адаптації є базовим порушенням донозологічного рівня на когнітивному, емоційному та поведінковому рівнях.

Спільним у дослідженнях медиків та психологів щодо психопрофілактики можна віднести: 1) міждисциплінарний характер співпраці фахівців із залученням психологів, лікарів, педагогів та соціальних працівників; 2) неспецифічність цілей превентивної роботи; 3) динамічність підходів та їх взаємозв'язок із завданнями сучасності.

Отже, психологічну профілактику розглядають як комплекс відповідної роботи, складовими якої є психологічне консультування, психокорекція, психологічна реабілітація та особистісно зорієнтована терапія. Головним

завданням є створення умов, які будуть сприяти адекватному та компетентному реагуванню людини на кризові явища власного життя. Також акцент робиться на задіянні психолого-педагогічних технологій, які б запобігали виникненню ситуацій, що викликають психологічне напруження, стрес та психотравми [37].

У комплексній профілактичній роботі щодо професійного вигорання науковці радять використовувати тренінги розвитку та корекції особистості, рольові ігри, групові дискусії та інші форми роботи [29, 35].

На думку Панка В.Г. “соціально-психологічна профілактика – це система заходів, спрямованих на охорону психічного здоров’я; попередження неблагополуччя у розвитку людини, групи, суспільства; створення психологічних умов, сприятливих для цього розвитку” [39, с.425]. Вчений наголошує, що використовувати соціально-психологічну профілактику необхідно тоді, коли ще немає особливих труднощів у суспільному житті людини чи групи.

Психопрофілактична робота включає: - прогнозування можливих ускладнень у житті або розвитку певного контингенту (індивіда чи групи); - окреслення умов, за яких ці деформації можна попередити або пом’якшити; - підбір заходів, які б забезпечували такі умови із залученням до цього процесу всіх зацікавлених сторін.

Максименко С.Д., Карамушка Л.М., Зайчикова Т.В., Ковальчук О.С., Федосова Г.Л., Філатова О.Ф. та Філь О.А. створили певний алгоритм щодо профілактики професійного вигорання. Він включає: - розробку та впровадження програм спеціальної підготовки фахівців, яких будуть навчати в інформаційного центрі з питань професійного стресу, кар’єри та гендерних аспектів у системі національної освіти; - через брошури, буклети та бюлетені, (в яких буде розкриватися зміст, структура, засоби, прийоми та методики) буде здійснюватися профілактика професійних стресів та вигорання [18, 19, 21, 22].

Булатевич Н. М., як і інші дослідники, наголошують на доцільності просвітницьких, психодіагностичних та тренінгових заходів застосування на



різних етапах професійного шляху працівників. Науковець пропонує супервізію, використання самостійних та групових форм роботи [8].

Цікавою є модель попередження професійного вигорання, яку запропонував С. Maslach .Він пропонує моніторити корпоративний потенціал та розвивати корпоративну культуру і впроваджувати в організаціях програм навчання персоналу тим комунікаційним навичкам і технікам, які б сприяли подолання професійного вигорання [60, 61].

Потапчук Є.М., який запропонував програму попередження професійного вигорання у прикордонників, до її змісту пропонує долучили підготовку посадових осіб, які б надавали допомогу військовому складу по підтриманню здорового соціально-психологічного клімату у військових підрозділах а також у їх сім'ях. Пріоритетним науковець вважає напрямок оптимізації повсякденного життя прикордонників та їх діяльності а також організацію просвітницьких занять з метою розповсюдження спеціалізованої літератури для пропаганди здорового способу життя а також створення кімнат розвантаження та телефону довіри [43].

Нікіфоров Г.К. у своїй програмі запропонував комплекс заходів для оптимізації та відповідності вимог даного підприємства особистісним ресурсам працівників та їхньої готовності долати стрес [34].

Цікавою є ідея Заріпова В.Г. щодо створення єдиної та неперервної професійної підготовки працівників та надання своєчасної психологічної допомоги їм, яка б сприяла профілактиці та при потребі й подоланню професійного вигорання молодих спеціалістів [20].

Проаналізувавши досвід превентивних заходів щодо професійного вигорання у поліцейських іноземних держав, Покровский Н.В. наголошує на необхідності більш відповідально ставитися до відбору кандидатів, їх просвіти і при необхідності реабілітації. Науковець ввів поняття посткризової інтервенції [42].

Боднарук О. та Ірхін Ю. розробили трьох ступінчасту психопрофілактику психогенних розладів співробітників міністерства внутрішніх справ України.

Адаєв А., Борисова С., Буданов А., Мар'їн М., Петров В. та Такасаєва К. запропонували комплекс заходів, які націлені на якісний відбір працівників правоохоронних органів, підвищення морально-етичних якостей, правової та професійної культури, підвищення професійної кваліфікації психологів, які будуть надавати допомогу працівникам з ознаками посттравматичних стресових розладів та надавати моральну, соціальну підтримку членам сімей працівників.

Леонова А.Б. та Кузнецова А.К. наголошують на тому, що професійне вигорання може сповільнити алгоритм щодо раціоналізації праці та удосконалення знарядь праці та засобів відповідно до психофізіологічних особливостей людини а також впровадження оптимальних режимів праці та відпочинку та підвищення як матеріальної так і моральної зацікавленості працівників у результатах своєї праці та як наслідок формування свідомої дисциплінованості [29].

Синягіна Н., Н. Зайцева Н. та Лаптева І. пропонують для ефективності системи профілактики професійного вигорання задіяти медичний та соціально-психологічний супровід [31].

Жалагіна Т. наголошує на тому, що в основу психологічної профілактики професійного вигорання треба задіяти тренінгові курси на попередження розвитку порушень емоційно-вольової сфери [33].

Полякова О. та Сидоров П. вважають доцільним включити заходи поліпшення умов праці, впровадження ефективної системи винагород для підвищення професійної мотивації працівників [42].

Моховіко А. акцентує увагу на контролі первинних симптомів професійного вигорання та врахуванні сумісності працівників при формуванні робочих груп [43]. Р. Gilroy рекомендує навчання працівників навичкам самозбереження задля профілактики професійного вигорання [57].

Семиздралова О. радить впроваджувати програму психологічного супроводу, яка спрямована на формування навичок психологічної саморегуляції як основи емоційної стійкості [43].

Водоп'янова Н. вбачає базовою частиною профілактики професійного вигорання розвиток стресостійкості персоналу. Науковець наголошує на тому, що важливим є регулярний моніторинг таких чинників професійного вигорання, як: а) кероване робоче навантаження; б) оптимальність адміністративного контролю; в) справедлива та адекватна система винагород за результати професійної діяльності; г) індивідуальний психологічний стан кожного працівника; д) показники нормативності психологічного клімату в організації та ін. [9, 10, 11]

У програмі профілактики професійних деформацій співробітників, запропонованій Мельниковим В. акцент робиться на першочерговому удосконаленні рівня їхньої професійно-психологічної підготовки [34].

Лешукова Є. робить акцент на захисних механізмах попередження професійного вигорання. Натомість С. Carlan, J. Quick за основу профілактики беруть адекватну зовнішню підтримку з боку колег по професійній діяльності під час роботи та близьких у позаробочий час і вимагають створення матеріальної зацікавленості працівників у результатах праці.

R. Ramsey до заходів профілактики професійного вигорання включає такі компоненти: а) забезпечення корпоративної культури, організаційної підтримки та інновацій; б) опанування працівниками новими знаннями та навичками, їх особистісне зростання; в) навчання та допомога молодосвідченим працівникам; г) розвиток лідерського потенціалу; д) раціональний режим відпочинку і праці; є) здоровий, збалансований спосіб життя [40].

V. Baruch, вважає доцільним включити супервайзінг, урахування наявних пріоритетів професійної діяльності та особистісних уподобань працівників, самодіагностику керівників, недопущення професійного перенавантаження, забезпечення самосприймання кожного як унікального суб'єкта [41].

Мельников В. М. розробив, антистресову програму, яка спрямована на особисте успішне перенесення психотравматичних ситуацій та умов попередження розвитку в працівників посттравматичних стресових розладів [8].

О. Бандурка зазначає, що профілактика професійної деформації співробітників – це сукупність попереджувальних заходів, які зорієнтовані на зниження вірогідності розвитку її передумов і проявів [9].

Н. Покровський пропонує для профілактика професійної деформації заходи щодо забезпечення адекватного відбору співробітників, їх просвіту та професійно-психологічну підготовку, психологічне забезпечення діяльності підрозділів в екстремальних умовах та реабілітація – посткризова інтервенція та корекція наслідків психічної травми [42].

На думку W. Schaufeli та D. Enzmann для успішної профілактики професійного вигорання належить: – обізнаність працівника з його власними симптомами; – ідентифікування із виявленими причинами; – реалізація комплексу заходів щодо призупинення розвитку процесу професійного вигорання [10].

М. Гавриленко пропонує корекцію захисних адаптаційних механізмів особистості з допомогою проведення психокорекційних тренінгів [12].

Отже, зміст психопрофілактики полягає у сприянні повноцінному соціально-професійному розвитку особистості, в усуненні зовнішніх і внутрішніх чинників, які негативно впливають на функціонування психіки людини, на її потенціалі та результатах професійної діяльності. Також значимим є створення умов для запобігання ситуацій надмірного психологічного напруження, тобто підвищення рівня стресостійкості. Стратегії подолання професійного вигорання: - соціалізація; - рефрейм; - переоцінка пріоритетів; - фізичні вправи. Щоб заходи по попередженню професійного вигорання були ефективні, то вони повинні розвиватися в організаційному, соціальному, психологічному, професійному та медичному напрямках.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ ТА ІНТЕРПРИТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

#### 2.1. Організація дослідження, опис вибірки та обґрунтування вибору діагностичних методик

Для досягнення мети магістерського дослідження та перевірки її гіпотези ми провели емпіричне дослідження, вибіркою в якому послужили працівники компанії ФГ «Фруктово-трейд», ( $n = 59$ ), (42 чоловіків, 18 жінок). Середній вік опитаних – 30,6 років.

Згідно мети нашого дослідження для діагностики вигорання респондентів було обрані такі методики:

- для діагностики рівня професійного вигорання особистості використовувалися методика К. Маслач, С.Джексон;
- для діагностики рівня емоційного вигорання особистості використовувалися методики Бойко В.В.;
- для діагностики ціннісних орієнтацій методика О.Б. Фанталової «Рівень співвідношення «цінності» та «доступності» в різних життєвих сферах»;
- для діагностики локусу контролю опитуваних – методику визначення рівня суб'єктивного контролю (РСК);
- для діагностики смисложиттєвих орієнтацій респондентів - тест «Смисложиттєві орієнтації» (СЖО) Д.О. Леонтєва.

Форму проведення респонденти могли обрати як індивідуальну, так і групову. Респонденти були проінформовані про анонімність результатів дослідження. До кожної методики зачитувалася інструкція з чіткими вимогами послідовності виконання дослідження.

Охарактеризуємо коротко використані у процесі нашого емпіричного дослідження методики.

## Методика «Діагностика професійного вигорання»

**К. Маслач, С.Джексон**

В якості методики з вивчення синдрому професійного вигорання була використана **методика «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач**. Даний опитувальник був розроблений К. Маслач і С.Джексон - американськими психологами у 1981 році. Пізніше дана методика була адаптована Н.Є. Водоп'яною. Згідно цих науковців вигорання розглядається як реакція на тривалі професійні стреси. Це тривимірний конструкт, компонентами якого виступають: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень.

Вигорання за інтенсивністю може бути на низькому, середньому та високому рівні. Тобто існує три шкали прояву синдрому – емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція професійних досягнень.

1. «Емоційне виснаження» - передбачає зниження емоційного тону, коли підвищується виснаженість і частіше проявляється афективна лабільність, втрата інтересу та позитивних почуттів до соціального оточення а також перенасиченості роботою і як наслідок – незадоволеність життям в цілому.

2. «Деперсоналізація» включає в себе емоційне відсторонення та байдужість до колег, формальне виконання обов'язків, займання позиції «спостерігача», тобто відсутня особиста причетність та емпатія. Спостерігаються прояви негативізму та цинізму.

3. «Редукція професійних досягнень» передбачає виникнення почуття власної неспроможності, некомпетентності, нестачі майстерності, що провокує зниження професійної мотивації і як наслідок наростає негативізм щодо виконання посадових обов'язків та уникнення відповідальності, що і призводить пізніше до ізоляції від оточуючих, бажання уникнути роботи психологічно а згодом і фізично.

По кожній з трьох шкал робиться підрахунок балів згідно ключа і за результатами – сумою балів оцінюється ступінь вигорання по кожній шкалі згідно нормам.

Про силу (значимість прояву) професійного вигорання можна судити за інтегральним показником – сумою балів трьох шкал.

Рівні прояву показників:

Субшкала	Групи	Низкий уровень	Середній уровень	Високий уровень	Очень высокий уровень
Шкальные оценки		1 балл	2 балла	3 балла	5 баллов
Эмоциональное истощение	Мужчины	5–15	16–24	25–34	Больше 34
	Женщины	6–16	17–25	26–34	Больше 34
Деперсонализация/ цинизм	Мужчины	2–4	5–12	13–15	Больше 15
	Женщины	1–4	5–10	11–13	Больше 14
Профессиональная успешность	Мужчины	37–48	34–28	27–23	22 и меньше
	Женщины	37–48	35–28	27–22	21 и меньше

### Діагностика рівня емоційного вигорання В.В. Бойко

Для визначення синдрому емоційного вигорання використали методику В.В. Бойко. Вона дозволяє побачити провідні симптоми вигорання. Автор виділив три стани напруги і відповідні їм фази. Дана методика дозволяє діагностувати домінуючі симптоми «емоційного вигорання» і встановити фазу розвитку даного явища («напруга», «резистенція», «виснаження»). Під емоційним вигоранням, дослідник розуміє, вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового відмикання емоцій у відповідь на психотравмуючу подію. Кількісні показники вказують на ту чи іншу фазу «вигорання». Характеризуючи особистість та адекватність емоційного реагування в конфліктній ситуації.

Методика налічує 84 судження і досліджуванним необхідно в разі згоди відповідати «так», а в разі незгоди «ні». Обраховується сума балів для кожного з 12 симптомів «вигорання», виявивши збіг відповідей з ключем. Кожна шкала включає сім питань і максимальна кількість балів можлива 30 балів. Підраховуємо суму показників симптомів для кожної з трьох фаз. Знаходимо підсумковий показник, підраховуючи суму показників всіх 12 симптомів.

Методика визначає такі симптоми:

- фаза 1:
- «переживання психотравмуючих обставин»;
- невдоволення собою;
- відчуття загнаності до клітки;
- тривожність і депресія;
- фаза 2:
- неадекватне вибіркоче емоційне реагування;
- емоційна та моральна дезорієнтація;
- розширення сфери економії емоцій;
- редукування професійних обов'язків;
- фаза 3:
- емоційний дефіцит;
- емоційна відчуженість;
- деперсоналізація;
- психосоматичні та психоемоційні (вегетативні) порушення.

Їх надмірний прояв може свідчити про їх проблемність в структурі синдрому вигорання особистості.

### **Методика «Рівень співвідношення «цінності» і «доступності» у різних життєвих сферах» О. Б. Фанталової**

**Методика «Рівень співвідношення «цінності» і «доступності» у різних життєвих сферах» О. Б. Фанталової** [Методика діагностики цінностних орієнтації личности Е. Б. Фанталовой в модификации Л.С. Колмогоровой, Д. В. Каширского] призначена для з'ясування специфіки внутрішніх конфліктів, адаптації, типів смислоутворення, ціннісних установок. і виявлення співвідношення таких психологічних параметрів, як «Цінність» (Ц) і «Доступність» (Д).



Методика О.Б. Фанталової «Рівень співвідношення «цінності» (Ц) та «доступності» (Д) у різних життєвих сферах» призначена для діагностики динамічного співвідношення між цінностями особистості та ступенем їх досяжності для неї. При цьому автор методики передбачає, що Ц і Д можуть співпадати повністю або значною мірою; між ними також може існувати розбіжність різного ступеня, і переважати може один з показників методики (індекс Ц-Д). І чим більша ця розбіжність, тим менше людина задоволена своїм життям, тим сильніше може переживати внутрішній конфлікт. І навпаки, у випадку, коли Д явно перевищує Ц, людина може переживати стан внутрішнього спустошення, вакууму.

Індекс Ц-Д вказує на те, наскільки прагнення людини не співпадають / співпадають з тим, як є насправді.

Методика побудована на принципі попарного порівняння та ранжування термінальних цінностей.

Досліджуваному пропонується список 12 життєвих цінностей, які йому пропонується попарно порівняти між собою двічі: перший раз за параметром «цінності» для себе, вдруге – за ознакою доступності для себе у реальному житті.

Інтегральний показник за методикою (що знаходиться в межах від 0 (Ц і Д повністю співпадають) до 72 (цілковита розбіжність, внутрішній конфлікт) визначається як сума розбіжностей між Ц і Д за всіма цінностями.

Авторка методики також використовує поняття «нейтральна зона», в котрій відсутній як внутрішній конфлікт, так і переживання внутрішнього вакууму  $(Ц - Д) < 4$ .

Досліджувані отримують інструкцію: «Прочитайте уважно інструкцію до методики та, використавши список з 12-ти понять, кожне з яких позначає життєву цінність особистості: 1) активне, діяльне життя; 2) здоров'я, 3) цікава робота, 4) краса природи / мистецтва, 5) любов, 6) забезпечене життя, 7) вірні друзі, 8) упевненість у собі, 9) пізнання, 10) свобода самостійно вирішувати та діяти; 11) щасливе сімейне життя, 12) творчість, - порівняти ці цінності попарно

між собою (кожну цінність з кожною) за двома різними критеріями: суб'єктивної значимості цінності для Вас та доступності / досяжності цієї цінності для Вас у реальному житті».

Індекс Ц-Д визначається за трьома рівнями прояву:

- від 0 до норми (33 – у чоловіків, 37 – у жінок) – низький ступінь дезінтеграції в мотиваційній сфері особистості;
- від нормативного показника до 50 – середній рівень дезінтеграції;
- від 50 до 72 – високий рівень розбіжності в мотиваційній сфері особистості.

Матриці виглядають так:

1 2	2 3	3 4	4 5	5 6	6 7	7 8	8 9	9 10	10 11	11 12
1 3	2 4	3 5	4 6	5 7	6 8	7 9	8 10	9 11	10 12	
1 4	2 5	3 6	4 7	5 8	6 9	7 10	8 11	9 12		
1 5	2 6	3 7	4 8	5 9	6 10	7 11	8 12			
1 6	2 7	3 8	4 9	5 10	6 11	7 12				
1 7	2 8	3 9	4 10	5 11	6 12					
1 8	2 9	3 10	4 11	5 12						
1 9	2 10	3 11	4 12							
1 10	2 11	3 12								
1 11	2 12									
1 12										

Потрібно обвести номер однієї з пари, вибраної цінності. Внизу можна підрахувати, скільки разів респондентом обирається певна цінність.

Після заповнення респондентом обох матриць заповнюється така таблиця:

Бали Ц и Д	Незалежні цінності											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ц (1)												
Д (2)												
(1) - (2)												

$$R = \sum |(1) - (2)| =$$

Індекс Ц-Д визначається за трьома рівнями прояву:

- від 0 до норми (33 – у чоловіків, 37 – у жінок) – низький ступінь дезінтеграції в мотиваційній сфері особистості;
- від нормативного показника до 50 – середній рівень дезінтеграції;
- від 50 до 72 – високий рівень розбіжності в мотиваційній сфері особистості.

Підсумковий показник за цією методикою - R (різниця, що позначає мотиваційну дезінтеграцію особистості) свідчить про ступінь залученості респондента до переживання внутрішнього конфлікту, що викликає його невдоволення.

### **Тест «Смисложиттєві орієнтації» (СЖО) Д.О. Леонтєва**

Тест «Смисложиттєві орієнтації» Д.О. Леонтєва призначений для оцінки «джерела» життєвого смислу особистості, яке може виявитися нею у майбутньому (мета в житті), або у сьогоднішньому (процес), або у минулому (як результат), або в усіх часових вимірах життя.

Ця методика є адаптованим Д.О.Леонтєвим варіантом тесту «Мета в житті» (Purpose in Life Test) Дж.Крамбо та Л.Махолика. Тест СЖО поряд з загальним показником осмисленості життя містить п'ять окремих шкал, що відображають три смисложиттєві / часові орієнтації особистості (мета в житті, відчуття насиченості життя та задоволеність рівнем самореалізації) та два локуси контролю особистості: локус контролю – Я та локус контролю – життя.

Методика містить 20 пар протилежних за змістом тверджень, що свідчать про різне уявлення респондента про осмисленість його життя.

Осмисленість життя означає, що людина має певну життєву мету, здатна обрати певні завдання та виконати їх, досягаючи бажаного результату.

Досліджуванним пропонується така інструкція: «Вам пропонуються ряд парних, протилежних тверджень. Потрібно обрати з кожної пари одне твердження, що, на вашу думку, відповідає дійсності, та позначити свій вибір, обравши для цього одну з цифр: 1, 2, 3, - залежно від переконаності

респондента у правильності власного вибору, при цьому 0 означає рівне значення для людини обох тверджень.

Обробка результатів за тестом проводиться згідно ключа до цієї методики, за висхідною та низхідною шкалами (від 1 до 7 балів і навпаки).

Для кожної шкали передбачено по 6 тверджень (їх оцінка), загальний показник осмисленості життя – усі 20 тверджень методики.

*Інтерпретація* показників методики:

1. Життєві цілі. Характеризують майбутні цілі, які здатні надати життю часові перспективи, зробивши його осмисленим. Людина живе за принципом «тут і зараз».

2. Процес життя. Цікавість респондента до емоційної насиченості життям, те, як людина сприймає плин власного життя, чи вважає його емоційно насиченим та наповненим сенсом життя.

3. Результат життя. Це задоволеність особистості від ступеня її реалізованості в житті. Розуміння, наскільки насиченим було життя в минулому.

4. Локус контролю – Я. Сприйняття людиною себе як хазяїна власного життя, сильної особистості, здатної обирати потрібне, відповідно до поставлених задач та власного уявлення про сенс життя.

5. Локус контролю – життя. Переконаність особистості про свою здатність керувати життям, приймати рішення, контролювати її виконання та хід життя.

### **Методика визначення рівня суб'єктивного контролю (РСК)**

Методика діагностики рівня суб'єктивного контролю призначена для визначення схильності особистості до екстернального та інтернального типів поведінки у різних ситуаціях.

У випадку переважання в людини екстернального рівня суб'єктивного контролю вона схильна вважати, що все, що з нею відбувається, усі життєві події, є результатом дії зовнішніх сил, людей чи обставин. Крім того вона більш

схильна до поступливої поведінки у стосунках і прагне постійно спілкуватися з іншими. Якщо ж домінуючим виявляється інтернальний рівень суб'єктивного контролю, людина схильна брати на себе відповідальність за те, що з нею відбувається у житті. Крім того така людина не прагне підпорядковуватися іншим, активно опираючись чужій маніпуляції, любить працювати самостійно та насамоті. При цьому локус (місце розміщення) контролю вважається універсальним у різних ситуаціях за різних обставин.

Опитувальник РСК містить 44 твердження, які оцінюються за 6-бальною шкалою: від (-3) (зовсім не згодний) бали до (+3) бали (цілком погоджуюся).

Тест призначений і придатний як для індивідуального опитування респондентів, так і для проведення групового дослідження.

Методика визначає рівень загальної інтернальності / екстернальності досліджуваного (1) та прояви інтернального чи екстернального рівнів суб'єктивного контролю в галузі досягнень (2) і невдач (3), у сімейних стосунках (4), у виробничих відносинах (5), у міжособистісних стосунках (6) і по відношенню до здоров'я чи хвороб (7).

Високі показники за різними шкалами, зокрема, за шкалою діагностики загальної інтернальності, свідчать про високий рівень саме інтернально зорієнтованого рівня суб'єктивного контролю опитуваного над суб'єктивно значущими для особистості ситуаціями. Така людина буде схильна вважати, що більшість значимих подій її життя були результатом її власних вчинків чи дій. Вони також схильні брати на себе та відчувати відповідальність за окремі події власного життя та те, як саме складається їхнє життя в цілому.

Якщо показники рівня суб'єктивного контролю занижені, це свідчить про низький рівень суб'єктивного контролю особистості, що відповідає екстернальному рівню. Такі опитувані схильні не помічати (не звертати увагу), що їх дії чи поведінка стає причиною того, що з ними відбувається в житті, тому вважають себе неспроможними контролювати події власного життя чи впливати на їх перебіг. Вони схильні перекладати відповідальність за те, що з

ними відбувається, на обставини, ситуацію, що певним чином склалася, інших людей.

Отже, рівень суб'єктивного контролю особистості пов'язаний з її особистісними характеристиками: відчуттям нею власної гідності, сили, відповідальності за події та ситуації, що трапляються в житті, з проявами самостійності, соціально-психологічної зрілості, з адекватною самооцінкою та самоповагою особистості.

Дослідження показують, що, залежно від домінуючого типу суб'єктивного контролю, особи з низьким РСК (екстернальним) є метушливими, неупевненими в собі, почуваються залежними від інших, несамостійними, легко дратуються, нерішучі та нещирі у стосунках; тоді як люди, в яких діагностується високий рівень суб'єктивного контролю, інтернальний, є переважно незалежними, проявляють дружелюбність та доброзичливість у спілкуванні, самостійні та рішучі, зберігають спокій.

## **2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження щодо виявлення рівнів прояву вигорання респондентів**

На першому етапі нашого дослідження ми використали методику для діагностики емоційного вигорання К.Маслач та С.Джексон. Вигорання науковцями розглядається як реакція на тривалі професійні стреси. Це тривимірний конструкт, компонентами якого виступають: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень.

Методика містить 22 твердження, свою згоду зі змістом яких досліджуваному потрібно оцінити він 0 балів – ніколи, до 6 балів – «щоденно».

1. «Емоційне виснаження» - зниження емоційного тону, коли зростає виснаженість і частіше проявляється афективна лабільність, втрата інтересу та позитивних почуттів до соціального оточення а також перенасиченості роботою і як наслідок – незадоволеність життям в цілому.

2. «Деперсоналізація» включає в себе емоційне відсторонення та байдужість до колег, формальне виконання обов'язків, займання позиції «спостерігача», тобто відсутня особиста причетність та емпатія. Спостерігаються прояви негативізму та цинізму.

3. «Редукція професійних досягнень» передбачає виникнення почуття власної неспроможності, некомпетентності, нестачі майстерності, що провокує зниження професійної мотивації і як наслідок наростає негативізм щодо виконання посадових обов'язків та уникнення відповідальності, що і призводить пізніше до ізоляції від оточуючих, бажання уникнути роботи психологічно а згодом і фізично.

Отримані за методикою результати занесені нами до таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

### Результати досліджуваних за методикою діагностики вигорання

**К.Маслач, С.Джексон**

№	ев	д	рд	$\Sigma$	№	ев	д	рд	$\Sigma$
1	18	18	24	60	31	18	2	38	58
2	9	14	18	41	32	7	8	2	17
3	1	9	16	26	33	23	13	9	45
4	6	16	28	50	34	28	6	15	49
5	7	7	18	32	35	24	6	16	46
6	11	15	16	42	36	32	18	26	76
7	13	17	9	39	37	14	8	19	41
8	12	4	28	44	38	12	13	20	45
9	10	8	31	49	39	10	4	22	36
10	17	12	23	52	40	8	4	3	15
11	4	6	25	35	41	15	2	16	33
12	19	15	20	54	42	20	16	45	81

13	7	11	3	21	43	7	4	4	15
14	22	4	35	61	44	22	6	11	39
15	19	12	23	54	45	15	13	13	41
16	7	5	13	25	46	31	13	25	69
17	13	9	29	51	47	28	12	25	65
18	19	10	21	50	48	16	5	12	33
19	0	3	9	12	49	33	8	25	66
20	15	6	21	42	50	20	9	11	40
21	9	12	26	47	51	9	6	37	52
22	10	1	11	22	52	11	2	28	41
23	8	7	22	37	53	11	7	26	44
24	23	12	38	73	54	14	11	37	62
25	19	3	20	42	55	21	11	26	58
26	19	3	20	42	56	14	12	12	38
27	7	7	38	52	57	13	12	26	51
28	12	0	29	41	58	16	1	24	41
29	10	10	2	22	59	23	4	23	50
30					с	14,8474		20,8135	
	15	3	16	34		6	8,389831	6	44,05085

Аналіз результатів за цією таблицею дозволяє нам зробити такі основні висновки:

- за середніми показниками, більше за решту факторів вигорання в досліджуваній вибірці проявляється третій фактор – редукції професійних обов’язків (середня – 20,81 балів, що відповідає середньому рівневі прояву показника); серед двох інших факторів, що підраховуються за методикою у прямому значенні, враховуючи максимально можливу кількість балів, які досліджуваний може набрати за певним фактором, жоден не переважає інший: обидва знаходяться в межах 27 % від максимуму можливих за фактором балів;



- за показниками рівнів прояву ситуація така: за фактором емоційного виснаження:
- у більшості вибірки, 62,72 % опитаних, - низький рівень цього показника; у 28,81 % - середній рівень емоційного виснаження, решта ж, 8,47 % респондентів переживають високий рівень емоційного виснаження, тоді як дуже високий рівень виснаження та переважно у вибірці відсутній;
- за фактором деперсоналізації, у більшій частині вибірки діагностовано середній рівень показника, у 32,21 % опитаних; по 27,12 % респондентів виявили низький та високий рівні показника деперсоналізації; у решти вибірки, 13,55 % респондентів – виявлено дуже високий рівень цього показника;
- за третім фактором вигорання, редукцією професійних / особистісних досягнень, більша частина досліджуваної нами вибірки теж виявила середній рівень показника – 32,2 % опитаних; у 27,12 % респондентів – високий, ще у 28,82 % досліджуваних – дуже високий рівень цього показника, і тільки у 10,16 % опитаних діагностовано низький рівень схильності зменшувати свої досягнення у професійній сфері;
- відповідно до загального показника емоційного вигорання, у більшій частині вибірки, 50,85 % опитаних, виявлено середній рівень вигорання, ще у 11,86 % респондентів – діагностовано низький рівень емоційного вигорання, решта вибірки поділилися між високим (у 33,9 %) і дуже високим (3,39 %) рівнями вигорання, тобто у них вигорання не лише почалося, але й прогресує;
- наочно цей етап нашого дослідження ми представили на такій діаграмі:

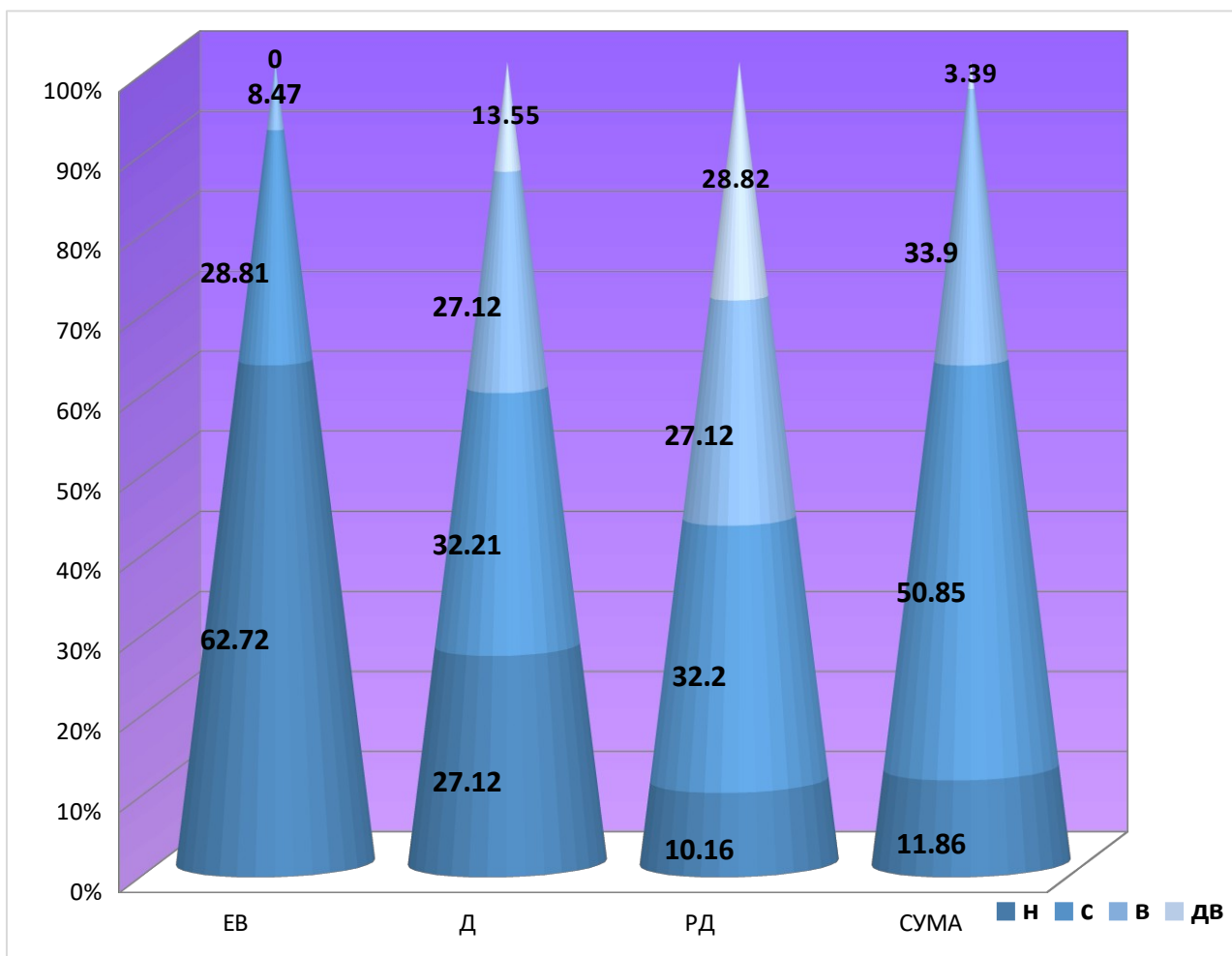


Рис.2.1. Рівні прояву емоційного вигорання досліджуваних та його факторів

Для визначення синдрому емоційного вигорання на наступному етапі дослідження ми використали методику В.В. Бойко, яка дозволяє виявити провідні симптоми вигорання. Автор виділив три стани напруги і відповідні їм фази. Дана методика дозволяє діагностувати домінуючі симптоми «емоційного вигорання» і встановити фазу розвитку даного явища («напруга», «резистенція», «виснаження»). Під емоційним вигоранням, дослідник розуміє, вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового відмикання емоцій у відповідь на психотравмуючу подію. Кількісні показники вказують на ту чи іншу фазу «вигорання». Характеризуючи особистість та адекватність емоційного реагування в конфліктній ситуації.

Методика налічує 84 судження і досліджуваним необхідно в разі згоди з їх змістом відповісти «так», а в разі незгоди - «ні». Обраховується сума балів для

кожного з 12 симптомів «вигорання», виявивши збіг відповідей з ключем. Кожна шкала включає сім питань і максимальна кількість балів можлива 30 балів. Підраховуємо суму показників симптомів для кожної з трьох фаз. Знаходимо підсумковий показник, підраховуючи суму показників всіх 12 симптомів.

Отримані за цією методикою дані заносилися нами у відповідну таблицю (2.2.) і Додаток – таблиця 2.2.а:

Таблиця 2.2.

**Показники респондентів  
за методикою діагностики вигорання В.В.Бойка**

№	Фази вигорання			№	Фази вигорання		
	1	2	3		1	2	3
1	33	32	24	31	47	65	53
2	3	11	5	32	17	38	40
3	3	34	8	33	39	19	44
4	13	32	9	34	62	80	52
5	66	39	29	35	41	45	49
6	40	27	18	36	69	43	66
7	45	26	29	37	32	60	45
8	53	42	31	38	23	55	49
9	48	44	28	39	45	42	56
10	40	39	26	40	19	30	41
11	35	29	14	41	28	22	34
12	50	50	68	42	43	58	59
13	18	58	58	43	12	15	30
14	52	67	49	44	9	20	32
15	33	54	65	45	82	65	62
16	28	55	49	46	82	86	52
17	30	44	56	47	87	81	52
18	68	59	59	48	34	57	28
19	21	50	40	49	63	100	86
20	69	72	71	50	27	49	23
21	71	42	45	51	60	44	23

22	49	54	46	52	42	29	5
23	67	60	47	53	70	46	21
24	43	47	56	54	37	22	22
25	47	93	60	55	42	58	49
26	32	78	57	56	61	60	86
27	64	60	82	57	20	40	24
28	48	68	73	58	20	44	16
29	21	66	47	59	50	45	47
30	30	30	44	с	42,0847	48,8136	43,0339

Аналіз даних, представлених у таблицях за методикою В.В. Бойко, виявляє:

- згідно середніх показників, усі фази вигорання проявляються в досліджуваній вибірці на середніх рівнях, проте друга фаза, опору стресу, розвинена у респондентів порівняно сильніше, ніж інші дві фази;
- відповідно до рівнів прояву показників, у першій фазі, напруження, діагностовано: середній рівень показника – у 35,59 % опитаних, високий показник фази, що свідчить про її достатню сформованість в опитаних – у 23,73 % досліджуваних; у решти, 40,68 % респондентів, - низькі показники напруження;
- у другій фазі, опору стресу, ситуація така: у 54,24 % опитаних – середній рівень цього показника (фаза лише формується), у 20,34 % - високий, у решти, 25,42 % респондентів – низькі показники фази опору (фаза досі несформована);
- що стосується вияву в опитаних третьої фази переживання стресу, яка, власне, і має свідчити про вигорання особистості, то у більшій частини опитаних виявлено середній рівень сформованості цієї фази, у 47,46 %, високі показники цієї фази – у 15,25 % досліджуваних, і в решти, 37,29

% досліджуваних виявлено низькі показники фази, що свідчить про її не сформованість;

- аналіз сумарного показника вигорання за методикою В.В. Бойка свідчить, що у більшості респондентів досліджуваної вибірки, у 94,91 %, процес вигорання вже почався, виявлено високий рівень його прояву; і лише у решти опитаних, у 5,09 % процес вигорання продовжує формуватися, триває.
- наочно цей етап дослідження ми представили на діаграмі нижче:

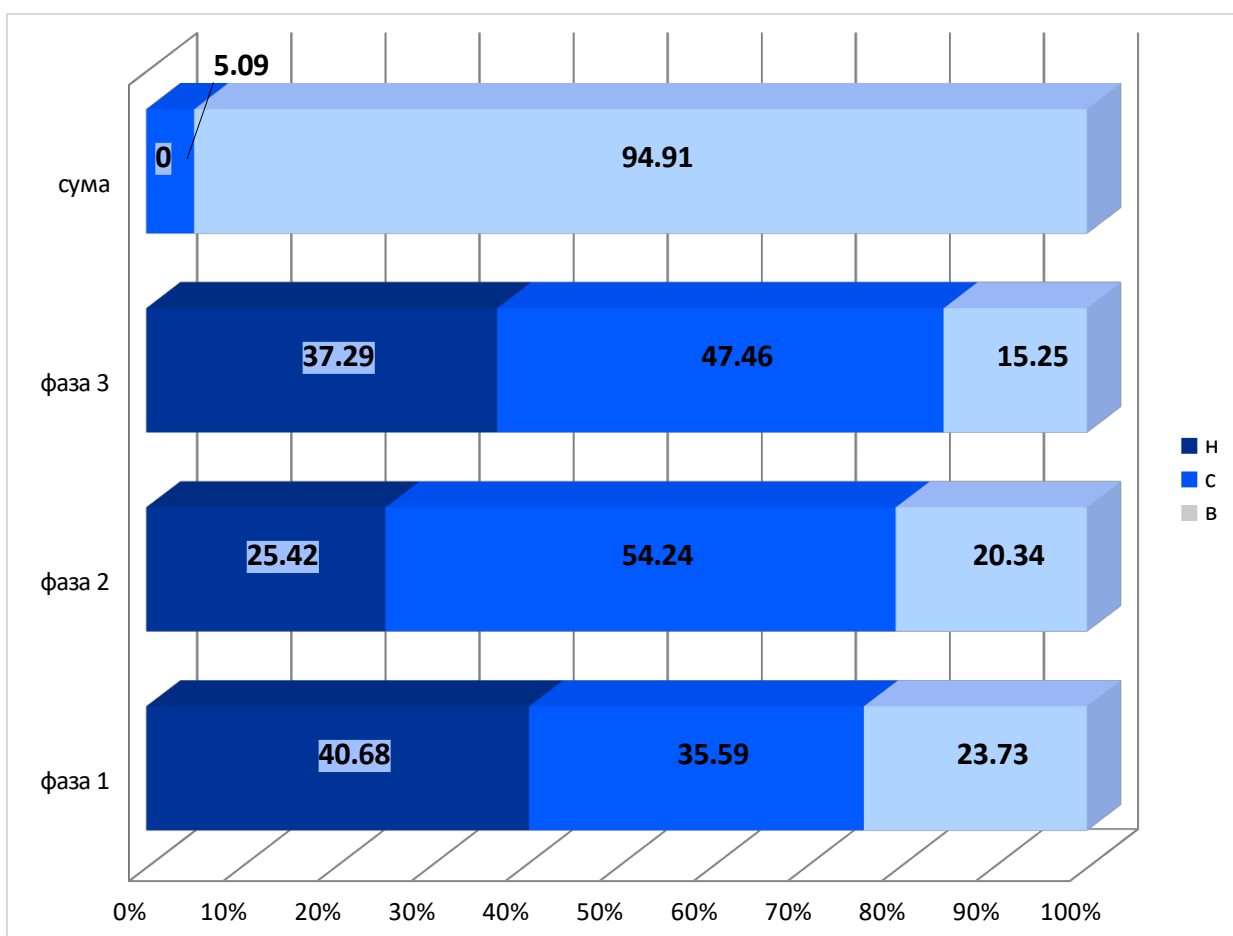


Рис.2.2. Рівні сформованості різних фаз вигорання у респондентів за методикою В.В. Бойко

Аналіз середніх показників симптомів вигорання дозволяє виявити ті з них, які переважають за значенням інші. Зокрема, у першій фазі вигорання інші симптоми цієї фази переважає «переживання психотравмуючих обставин» - середня – 12,24 балів (відповідає середньому рівневі прояву показника); у

другій фазі домінуючим є показник «неадекватне вибіркоче емоційне реагування» - середня – 16,02 балів; у третій фазі розвитку емоційного вигорання переважає показник «емоційне відчуження» - 12,03 балів середня, тоді як найменше сформованим у цій фазі є показник «психосоматичні та психовегетативні порушення» - середня – 8,95 балів.

На наступному етапі дослідження ми використали методику О.Б. Фанталової «Рівень співвідношення «цінності» (Ц) та «доступності» (Д) у різних життєвих сферах», призначену для діагностики динамічного співвідношення між цінностями особистості та ступенем їх досяжності для неї. При цьому автор методики передбачає, що Ц і Д можуть співпадати повністю або значною мірою; між ними також може існувати розбіжність різного ступеня, і переважати може один з показників методики (індекс Ц-Д). І чим більша ця розбіжність, тим менше людина задоволена своїм життям, тим сильніше може переживати внутрішній конфлікт. І навпаки, у випадку, коли Д явно перевищує Ц, людина може переживати стан внутрішнього спустошення, вакууму.

Індекс Ц-Д вказує на те, наскільки прагнення людини не співпадають / співпадають з тим, як є насправді.

Методика побудована на принципі попарного порівняння та ранжування термінальних цінностей.

Досліджуваному пропонується список 12 життєвих цінностей, які йому пропонується попарно порівняти між собою двічі: перший раз за параметром «цінності» для себе, вдруге – за ознакою доступності для себе у реальному житті.

Досліджувані отримують інструкцію: «Прочитайте уважно інструкцію до методики та, використавши список з 12-ти понять, кожне з яких позначає життєву цінність особистості: 1) активне, діяльне життя; 2) здоров'я, 3) цікава робота, 4) краса природи / мистецтва, 5) любов, 6) забезпечене життя, 7) вірні друзі, 8) упевненість у собі, 9) пізнання, 10) свобода самостійно вирішувати та діяти; 11) щасливе сімейне життя, 12) творчість, - порівняти ці цінності попарно

між собою (кожну цінність з кожною) за двома різними критеріями: суб'єктивної значимості цінності для Вас та доступності / досяжності цієї цінності для Вас у реальному житті».

Індекс Ц-Д визначається за трьома рівнями прояву:

- від 0 до норми (33 – у чоловіків, 37 – у жінок) – низький ступінь дезінтеграції в мотиваційній сфері особистості;
- від нормативного показника до 50 – середній рівень дезінтеграції;
- від 50 до 72 – високий рівень розбіжності в мотиваційній сфері особистості.

Підсумковий показник за цією методикою - R (різниця, що позначає мотиваційну дезінтеграцію особистості) свідчить про ступінь залученості респондента до переживання внутрішнього конфлікту, що викликає його невдоволення.

Отримані за цією методикою результати ми помістили у таблицю 2 та додатки А та Б.

Спочатку, опираючись на показники в додатку А, проаналізуємо цінності досліджуваної вибірки.

Отже, найбільш бажаними, за середніми показниками, виявляються цінності 2 – цінність здоров'я, як фізичного, так і психічного (середня – 8,17 балів), 5 – цінність любові (8,8 балів) та 11 – цінність щасливого сімейного життя (9,52 балів відповідно), - саме їх, ці цінності респонденти вважають найбільш вартісними, найбільш потрібними для себе.

Тоді як дещо менше за інші опитані вважають цінними красу природи (середня – 2,2 балів) та творчості (середня – 2,56 балів).

Наступними варто розглянути показники другої матриці, створеної на основі оцінки ступеня доступності цінностей для особистості, відображені у додатку Б.

Отже, більш доступними, порівняно з іншими, за середніми показниками, опитані вважають цінності любові (середня – 6,39 балів), добрих вірних друзів

– 6,46 балів, упевненості досліджуваних у собі – 6,27 балів – та свободи самостійно приймати життєво важливі рішення – середня – 6,42 балів.

Менше за інші респонденти вважають доступними для себе цінності забезпеченого життя (середня – 3,64 балів), цікавої роботи (4,66 балів) і щасливого сімейного життя (4,78 балів).

Наочно ми цей етап нашого дослідження за методикою О.Фанталовою представили на стовпчиковій діаграмі:

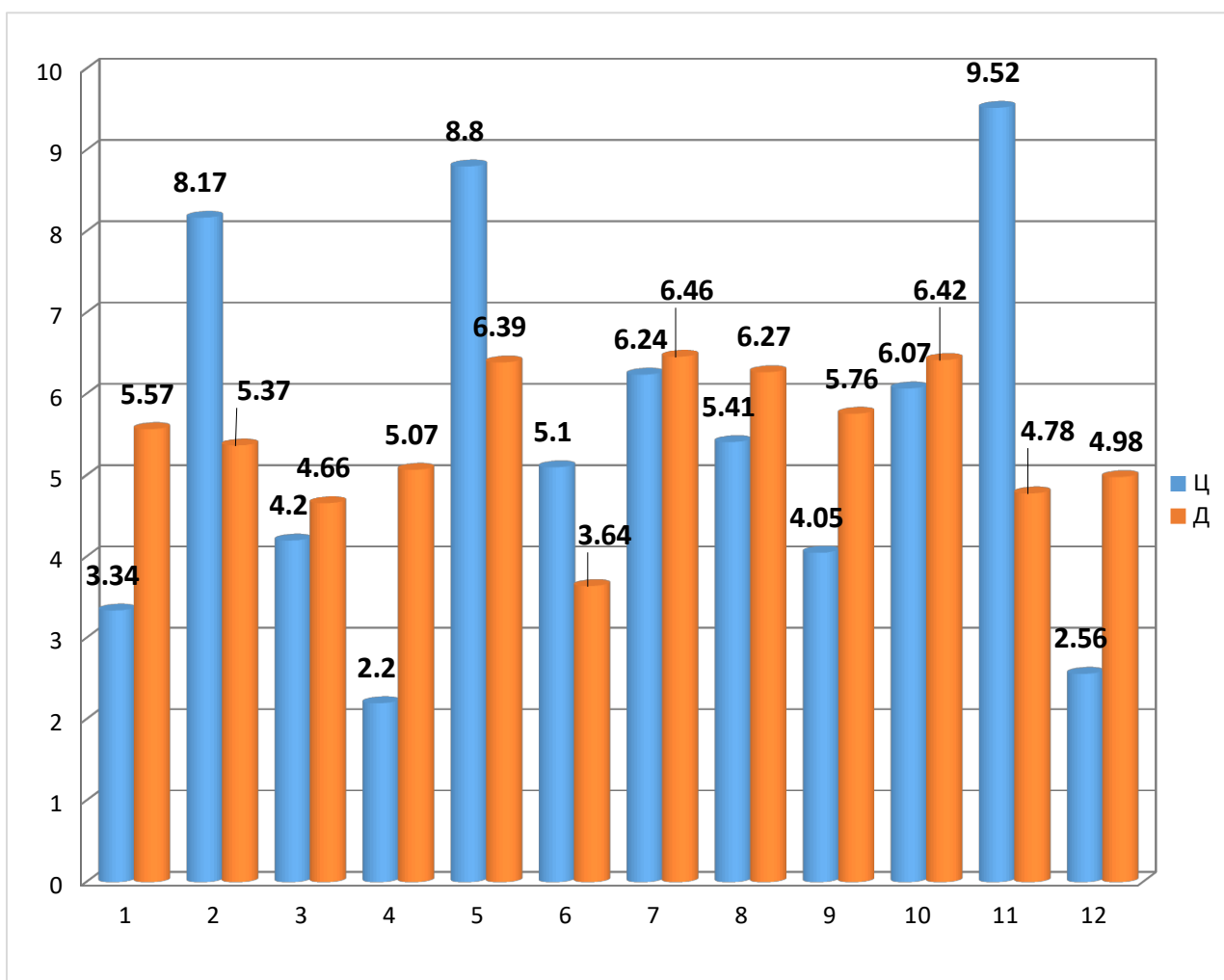


Рис.2.3. Середні показники бажаності та доступності цінностей респондентів

Варто зазначити, що рисунок робить цілком очевидним те, які саме цінності є найбільш бажаними та доступними, як і помітною розбіжність між бажаністю та доступністю кожної з цінностей.

Таблиця 2.3

**Показники (Ц – Д) за методикою О.Фанталової**



№ п/п	Дезінте- грація	Рівень	№ п/п	Дезінте- грація	Рівень	№ п/п	Дезінте- грація	Рівень
1	59	<i>в</i>	21	32	<i>н</i>	41	50	<i>в</i>
2	53	<i>в</i>	22	35	<i>с</i>	42	49	<i>с</i>
3	31	<i>н</i>	23	49	<i>с</i>	43	45	<i>с</i>
4	38	<i>с</i>	24	12	<i>н</i>	44	43	<i>с</i>
5	27	<i>н</i>	25	0	<i>н</i>	45	60	<i>в</i>
6	34	<i>с</i>	26	42	<i>с</i>	46	71	<i>в</i>
7	20	<i>н</i>	27	1	<i>н</i>	47	66	<i>в</i>
8	19	<i>н</i>	28	52	<i>в</i>	48	28	<i>н</i>
9	36	<i>с</i>	29	38	<i>с</i>	49	52	<i>в</i>
10	53	<i>в</i>	30	52	<i>в</i>	50	39	<i>с</i>
11	50	<i>в</i>	31	58	<i>в</i>	51	41	<i>с</i>
12	29	<i>н</i>	32	53	<i>в</i>	52	35	<i>с</i>
13	45	<i>с</i>	33	31	<i>н</i>	53	48	<i>с</i>
14	44	<i>с</i>	34	28	<i>н</i>	54	13	<i>н</i>
15	61	<i>в</i>	35	35	<i>с</i>	55	55	<i>в</i>
16	70	<i>в</i>	36	34	<i>с</i>	56	41	<i>с</i>
17	67	<i>в</i>	37	21	<i>н</i>	57	2	<i>н</i>
18	28	<i>н</i>	38	59	<i>в</i>	58	52	<i>в</i>
19	23	<i>н</i>	39	36	<i>с</i>	59	36	<i>с</i>
20	39	<i>с</i>	40	52	<i>в</i>	середня	38	<i>с</i>

Аналізуючи показники, представлені у таблиці, можемо зробити такі основні висновки щодо рівнів дезінтеграції показників цінностей та їх доступності для респондентів:

- отже, середній рівень дезінтеграції виявлений нами у 37,29 % досліджуваних;
- високий рівень мотиваційно-особистісної дезінтеграції продемонстрували 33,9 % опитаних – біля третини усієї вибірки; можемо

припустити, що вони схильні до переживання внутрішнього конфлікту через серйозні розбіжності між тим, що вони цінують у власному житті, та тим, наскільки досяжним це виявляється для них;

- низький рівень дезінтеграції властивий 28,81 % вибірки, причому троє респондентів із них знаходяться в «нейтральній зоні», не відчуваючи внутрішнього конфлікту та не переживаючи внутрішнього емоційного вакууму;
- наочно результати цього етапу дослідження ми проілюстрували на діаграмі:

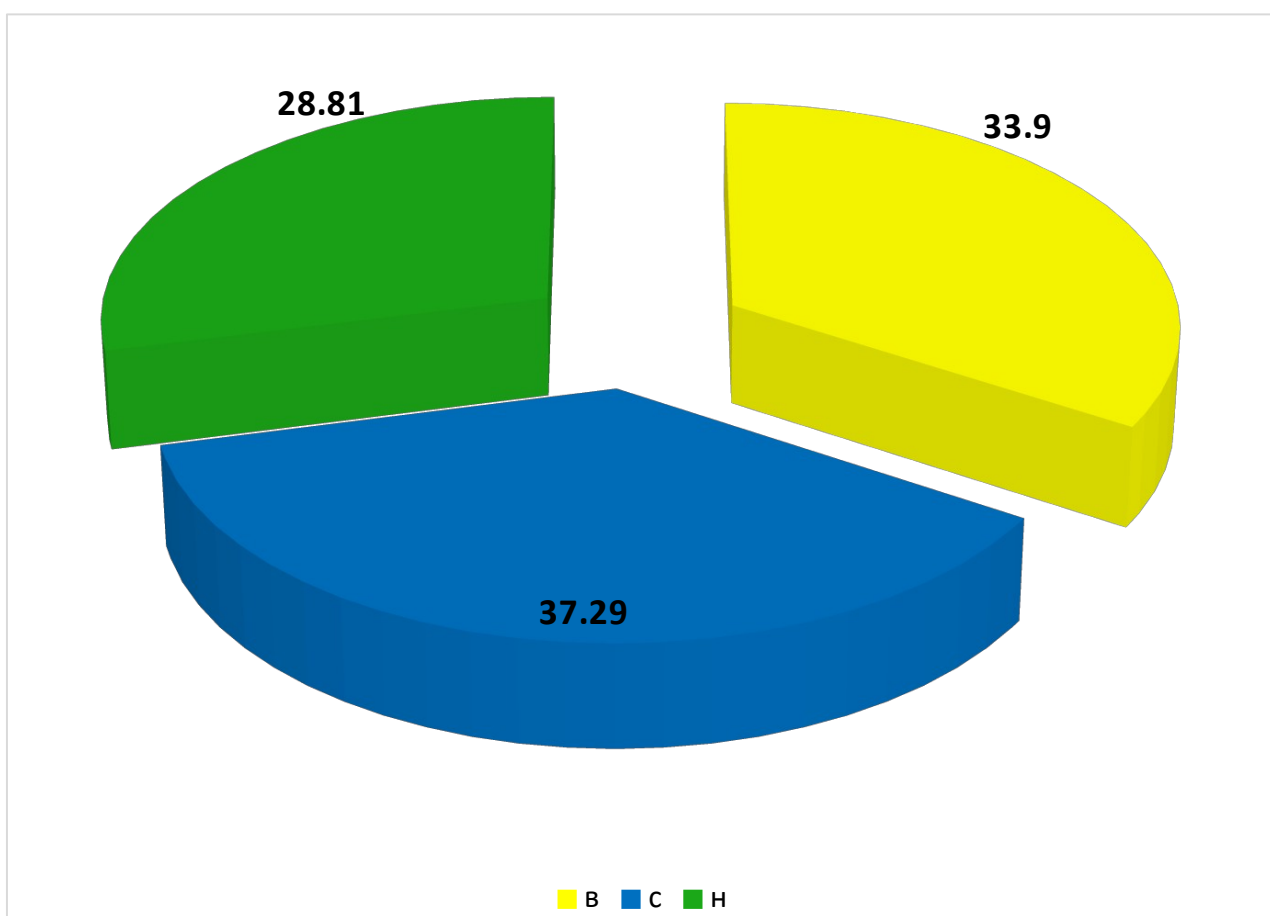


Рис.2.4. Рівні дезінтеграції опитаних (у %)

На наступному етапі ми застосували у дослідженні тест смисложиттєвих орієнтацій (методику СЖО) Д.О.Леонтєєва.

Тест «Смисложиттєві орієнтації» Д.О. Леонтєєва призначений для оцінки «джерела» життєвого смислу особистості, яке може виявитися нею у майбутньому (мета в житті), або у сьогоденні (процес), або у минулому (як результат), або в усіх часових вимірах життя.

Ця методика є адаптованим Д.О.Леонт'євим варіантом тесту «Мета в житті» (Purpose in Life Test) Дж.Крамбо та Л.Махолика. Тест СЖО поряд з загальним показником осмисленості життя містить п'ять окремих шкал, що відображають три смисложиттєві / часові орієнтації особистості (мета в житті, відчуття насиченості життя та задоволеність рівнем самореалізації) та два локуси контролю особистості: локус контролю – Я та локус контролю – життя.

Методика містить 20 пар протилежних за змістом тверджень, що свідчать про різне уявлення респондента про осмисленість його життя.

Осмисленість життя означає, що людина має певну життєву мету, здатна обрати певні завдання та виконати їх, досягаючи бажаного результату.

Досліджуваним пропонується така інструкція: «Вам пропонуються ряд парних, протилежних тверджень. Потрібно обрати з кожної пари одне твердження, що, на вашу думку, відповідає дійсності, та позначити свій вибір, обравши для цього одну з цифр: 1, 2, 3, - залежно від переконаності респондента у правильності власного вибору, при цьому 0 означає рівне значення для людини обох тверджень.

Обробка результатів за тестом проводиться згідно ключа до цієї методики, за висхідною та низхідною шкалами (від 1 до 7 балів і навпаки).

Для кожної шкали передбачено по 6 тверджень (їх оцінка), загальний показник осмисленості життя – усі 20 тверджень методики.

*Інтерпретація показників методики:*

1. Життєві цілі. Характеризують майбутні цілі, які здатні надати життю часові перспективи, зробивши його осмисленим. Людина живе за принципом «тут і зараз».

2. Процес життя. Цікавість респондента до емоційної насиченості життям, те, як людина сприймає плин власного життя, чи вважає його емоційно насиченим та наповненим сенсом життя.

3. Результат життя. Це задоволеність особистості від ступеня її реалізованості в житті. Розуміння, наскільки насиченим було життя в минулому.

4. Локус контролю – Я. Сприйняття людиною себе як хазяїна власного життя, сильної особистості, здатної обирати потрібне, відповідно до поставлених задач та власного уявлення про сенс життя.

5. Локус контролю – життя. Переконаність особистості про свою здатність керувати життям, приймати рішення, контролювати її виконання та хід життя.

Отримані за цією методикою дані ми представляємо у таблиці нижче.

Таблиця 2.4

### Результати досліджуваних за методикою СЖО

№	1	2	3	4	5	Σ	№	1	2	3	4	5	Σ	№	1	2	3	4	5	Σ	
1	25	25	19	17	22	108	21	36	30	32	20	37	155	41	38	38	29	22	33	160	
2	37	34	32	24	34	161	22	33	35	24	22	29	143	42	38	33	31	26	34	162	
3	29	33	26	23	32	143	23	35	32	23	21	37	148	43	30	36	32	21	34	153	
4	37	32	27	23	37	156	24	33	31	29	23	35	151	44	29	37	26	24	29	145	
5	36	30	27	26	36	155	25	31	31	29	23	34	148	45	31	30	27	22	33	143	
6	35	34	32	24	36	161	26	26	29	19	18	36	128	46	37	36	26	24	43	166	
7	25	30	29	20	33	137	27	32	33	30	20	28	143	47	38	30	29	26	30	153	
8	37	39	33	25	40	174	28	24	26	25	15	26	116	48	33	32	26	22	32	145	
9	33	39	33	26	38	169	29	30	23	22	25	22	122	49	32	27	27	23	35	144	
10	42	38	29	24	33	166	30	20	17	14	19	24	94	50	29	30	24	18	32	133	
11	38	38	29	22	33	160	31	25	25	19	17	22	108	51	36	30	32	20	37	155	
12	38	33	31	26	34	162	32	37	34	32	24	34	161	52	33	35	24	22	29	143	
13	30	36	32	21	34	153	33	29	33	26	23	32	143	53	35	32	23	21	37	148	
14	29	37	26	24	29	145	34	37	32	27	23	37	156	54	33	31	29	23	35	151	
15	31	30	27	22	33	143	35	36	30	27	26	36	155	55	31	31	29	23	34	148	
16	37	36	26	24	43	166	36	35	34	32	24	36	161	56	26	29	19	18	36	128	
17	38	30	29	26	30	153	37	25	30	29	20	33	137	57	32	33	30	20	28	143	
18	33	32	26	22	32	145	38	37	39	33	25	40	174	58	24	26	25	15	26	116	
19	32	27	27	23	35	144	39	33	39	33	26	38	169	59	30	23	22	25	22	122	
20	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	133	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	166	Σ	Σ	31,91	Σ	Σ	Σ	32,95	146,9

\*\*\* Примітка: 1, 2, 3, 4, 5, Σ, сер – відповідають показникам методики, загальному показнику осмисленості життя та середнім значенням показників.

Аналіз результатів цієї методики ми почали з виявлення рівнів прояву у досліджуваній вибірці загального показника осмисленості життя.

Отже, ми виявили, що життя переважної більшості респондентів, 94,91 % можна вважати цілком осмисленим, у решти опитаних – середній рівень осмисленості життя (у 5,09 %); не виключено, що така ситуація пояснюється зовнішньою ситуацією, в якій перебуває зараз Україна: кризові, трагічні події заставляють людину більш осмислено сприймати своє життя.

Наочно результати цієї частини дослідження ми представили на діаграмі нижче:

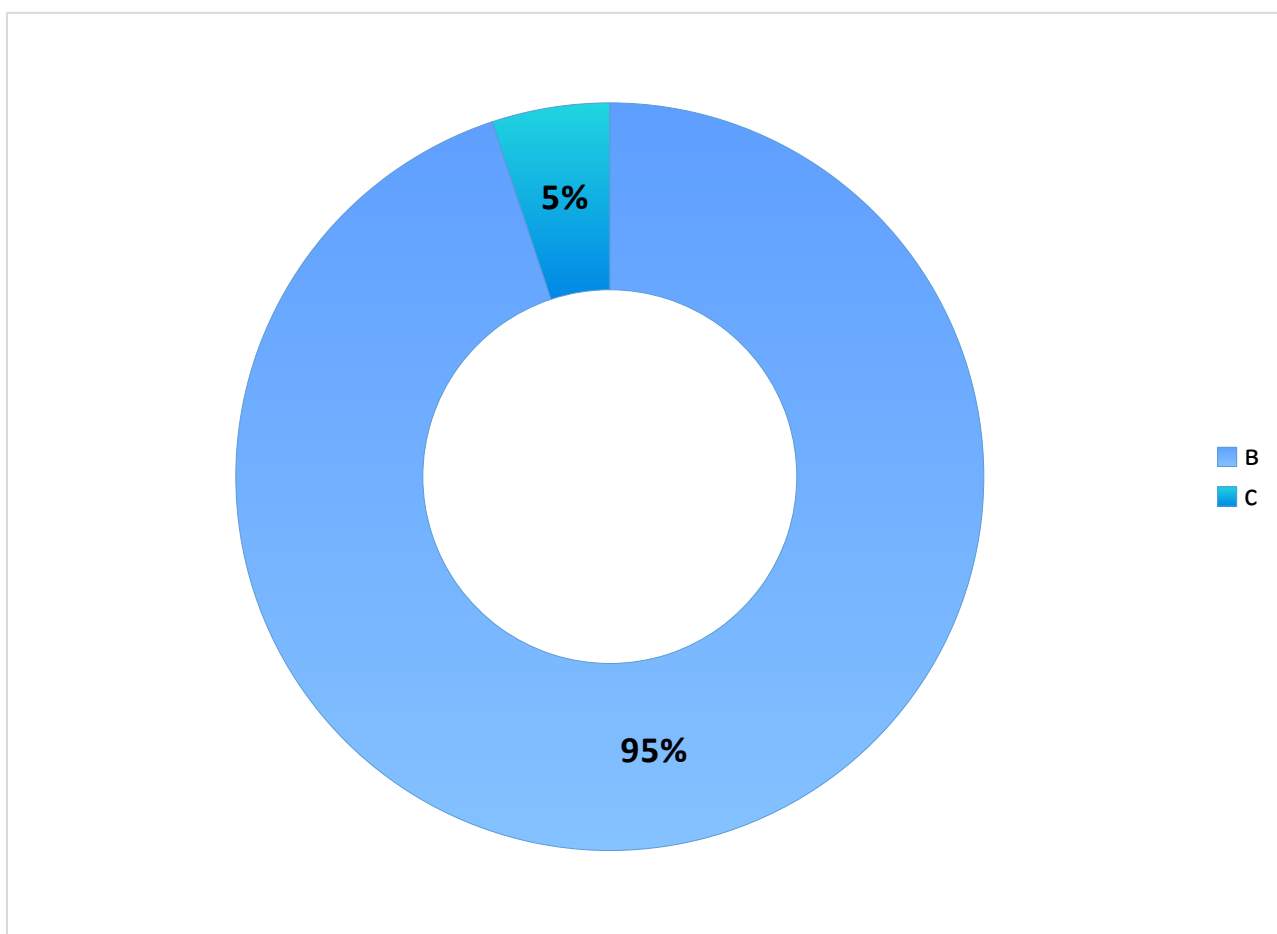


Рис.2.5. Рівні осмисленості респондентами життя

Наступними ми проаналізуємо середні значення показників методики.

Отже:

- дещо більше від інших, проте в межах середнього рівня прояву, у досліджуваній вибірці проявляються такі показники життєстійкості, як наявність життєвих цілей, планів на майбутнє (середня – 32,57 балів) та локус контролю – життя (середня – 32,95 балів), що свідчить про віру респондентів у

свою здатність керувати своїм життям, мати свободу обирати, що їм потрібно у майбутньому, йти до досягнення цього;

- менше, порівняно з іншими показниками осмисленості життя, у вибірці проявляється четвертий показник методики, локус контролю – Я (середня – 22,25 балів, що відповідає низькому рівню прояву показника), тобто досліджувані не відчують за собою здатності бути хазяями свого життя, правильно обрати потрібне та робити все, щоб це отримати;

- наочно ми відобразили цей етап нашого дослідження на стрічковій діаграмі:

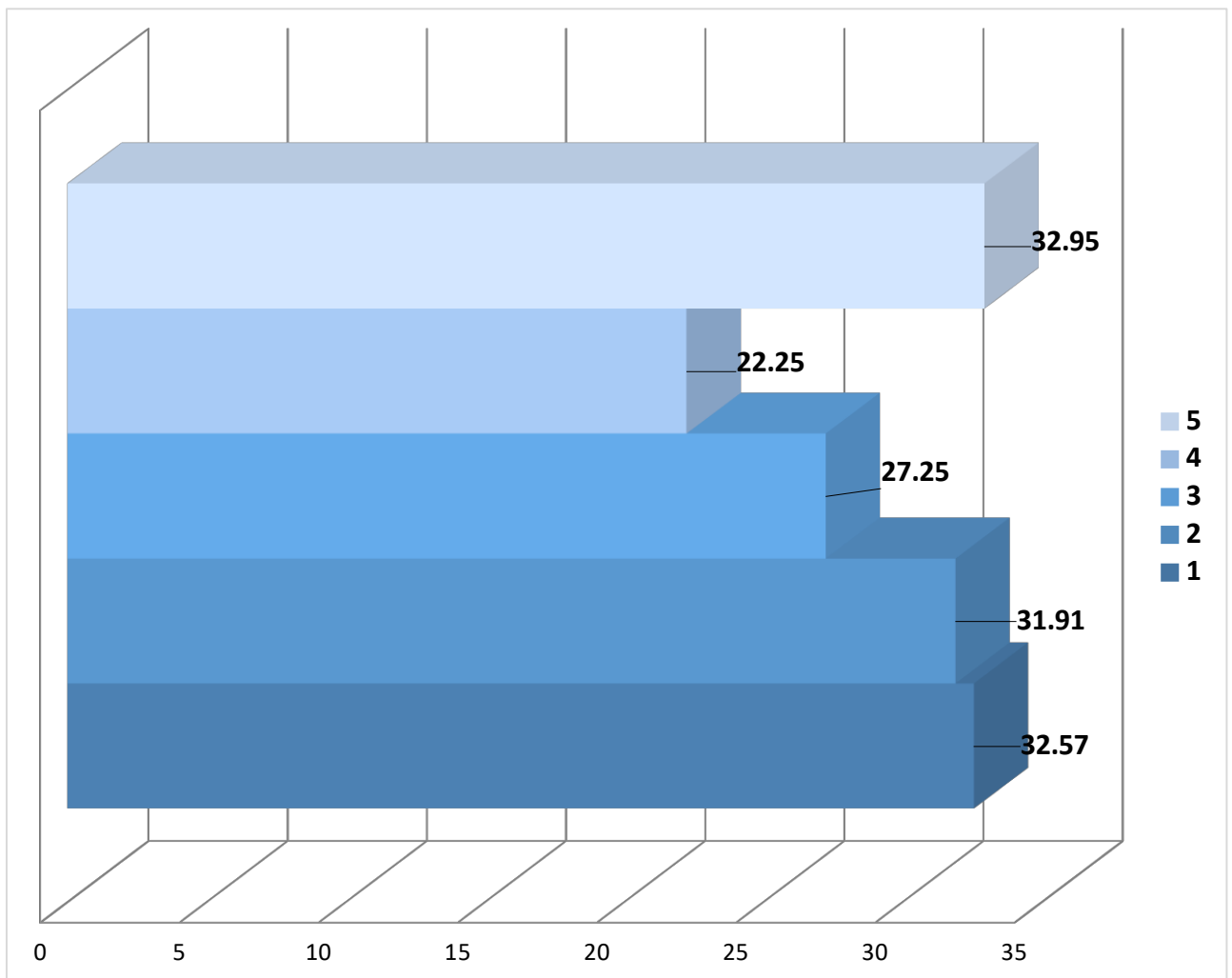


Рис.2.6. Середні показники за методикою СЖО

На наступному етапі дослідження ми провели методику діагностики рівня суб'єктивного контролю для визначення схильності особистості до екстернального та інтернального типів поведінки у різних ситуаціях.

У випадку переважання в людини екстернального рівня суб'єктивного контролю вона схильна вважати, що все, що з нею відбувається, усі життєві події, є результатом дії зовнішніх сил, людей чи обставин. Крім того вона більш схильна до поступливої поведінки у стосунках і прагне постійно спілкуватися з іншими. Якщо ж домінуючим виявляється інтернальний рівень суб'єктивного контролю, людина схильна брати на себе відповідальність за те, що з нею відбувається у житті. Крім того така людина не прагне підпорядковуватися іншим, активно опираючись чужій маніпуляції, любить працювати самостійно та насамоті. При цьому локус (місце розміщення) контролю вважається універсальним у різних ситуаціях за різних обставин.

Опитувальник РСК містить 44 твердження, які оцінюються за 6-бальною шкалою: від (-3) (зовсім не згодний) бали до (+3) бали (цілком погоджуюся).

Методика визначає рівень загальної інтернальності / екстернальності досліджуваного (1) та прояви інтернального чи екстернального рівнів суб'єктивного контролю в галузі досягнень (2) і невдач (3), у сімейних стосунках (4), у виробничих відносинах (5), у міжособистісних стосунках (6) і по відношенню до здоров'я чи хвороб (7).

Отже, рівень суб'єктивного контролю особистості пов'язаний з її особистісними характеристиками: відчуттям нею власної гідності, сили, відповідальності за події та ситуації, що трапляються в житті, з проявами самостійності, соціально-психологічної зрілості, з адекватною самооцінкою та самоповагою особистості.

Результати цього етапу нашого дослідження ми представили у таблиці нижче.

Таблиця 2.5

## Результати досліджуваних за методикою РСК

№	I <sub>з</sub>	I <sub>д</sub>	I <sub>п</sub>	I <sub>с</sub>	I <sub>в</sub>	I <sub>м</sub>	I <sub>зд</sub>	№	I <sub>з</sub>	I <sub>д</sub>	I <sub>п</sub>	I <sub>с</sub>	I <sub>в</sub>	I <sub>м</sub>	I <sub>зд</sub>
1	32	8	8	5	8	4	3	31	23	8	3	3	6	3	3
2	36	9	8	7	10	3	4	32	22	4	7	4	5	4	3
3	27	8	7	4	6	4	2	33	28	9	9	7	7	3	1
4	25	6	9	5	5	2	2	34	27	7	8	6	9	2	3
5	19	7	4	6	4	2	1	35	32	10	7	7	9	3	3
6	24	5	7	6	3	2	3	36	20	6	6	5	5	4	2
7	24	8	6	4	7	4	2	37	30	11	7	6	9	3	3
8	18	3	4	3	4	2	1	38	26	7	7	6	6	3	3
9	21	6	7	6	5	3	3	39	24	7	5	6	7	3	1
10	24	7	7	4	5	3	0	40	28	10	5	6	8	4	3
11	27	9	6	6	8	2	2	41	31	11	4	7	9	2	3
12	24	7	8	8	4	3	3	42	22	5	6	5	5	2	1
13	28	7	8	5	9	3	1	43	33	12	6	5	11	4	3
14	29	8	9	7	7	3	2	44	31	8	9	3	9	3	3
15	26	8	6	5	4	1	2	45	20	5	6	5	6	2	3
16	33	10	9	6	10	4	2	46	26	7	6	4	8	2	4
17	24	5	6	5	7	2	4	47	26	7	6	4	8	2	4
18	26	10	7	6	9	3	3	48	28	10	8	7	6	4	1
19	25	6	9	6	5	3	2	49	22	5	8	4	4	3	2
20	27	6	8	5	7	3	3	50	29	9	6	5	3	4	3
21	25	6	9	7	7	2	3	51	24	6	9	4	6	3	1
22	29	7	9	7	8	3	4	52	34	5	9	8	8	3	4
23	20	5	5	4	5	2	3	53	30	8	7	6	7	3	2
24	24	6	7	6	6	4	4	54	28	10	5	4	4	3	3
25	17	3	5	4	6	1	2	55	23	7	6	3	5	3	1
26	19	3	5	4	6	1	2	56	21	5	6	3	5	2	2
27	22	5	5	3	5	4	1	57	35	8	8	7	8	2	4
28	28	9	7	5	8	4	4	58	36	8	10	7	8	3	3
29	27	6	8	6	6	3	2	59	19	6	7	2	6	2	3
30	34	11	5	7	9	3	3	с	26,07	7,18	6,84	5,2	6,61	2,83	2,51



											5				
Середні, відсоток від максимуму, %									59,25	59,83	57	52,5	55,08	70,75	62,75

\*\*\* Примітка.  $I_z, I_d, I_n, I_c, I_v, I_m, I_{зд}$  – показники інтернальності опитуваних: загальної, у досягненнях, невдачах, сімейних, виробничих чи міжособистісних стосунках, у ставленні до здоров'я чи хвороби;  $c$  – середні значення показників.

Аналіз результатів нашого дослідження, проведений за середніми балами (зазначимо, що, оскільки на кожний показник методики відводиться різна кількість її тверджень, то, щоб була можливість порівняти середні показники, ми визначили їх відсоток від максимально можливого показника за кожною зі складових методики), свідчить:

- найчастіше, порівняно з іншими показниками, респонденти виявляють інтернальність у міжособистісних стосунках (середня – 70,75 % максимально можливого показника) та у ставлення до власного здоров'я чи хвороби (62,75 %), проявляючи схильність брати на себе відповідальність за їх перебіг;
- порівняно рідше досліджувані виявляють інтернальність у сімейних стосунках (52,5 %), лише у половині випадків, тобто, залежно від ситуації, вони можуть відчувати власну відповідальність за події сімейного життя, або вважати, що стали жертвою обставин, що склалися не на їхню користь, чи інших людей;
- решта показників за цією методикою свідчать про те, що досліджувані частіше проявляють інтернальність, проте схильні і до прояву протилежного локусу контролю, залежно від ситуації і / чи обставин;
- додамо, що, оскільки методика не пропонує іншого, можемо припустити, що перша половина, набраних досліджуваними балів за показником загальної інтернальності (до 22 балів), відповідають за екстернальний локус суб'єктивного контролю респондентів, тоді як набрана кількість балів, що перевищують половину, навпаки, є

свідченням домінування в особистості інтернального локусу суб'єктивного контролю; тоді можемо припустити, що у досліджуваній вибірці 14 респондентів (23,73 % вибірки) більш схильні демонструвати екстернальний локус суб'єктивного контролю, тоді як решта, 76,27 %, - інтернальний локус контролю, вважаючи себе як ініціаторами, так і відповідальними за власні дії;

- наочно цей етап дослідження ми представили на такій діаграмі:

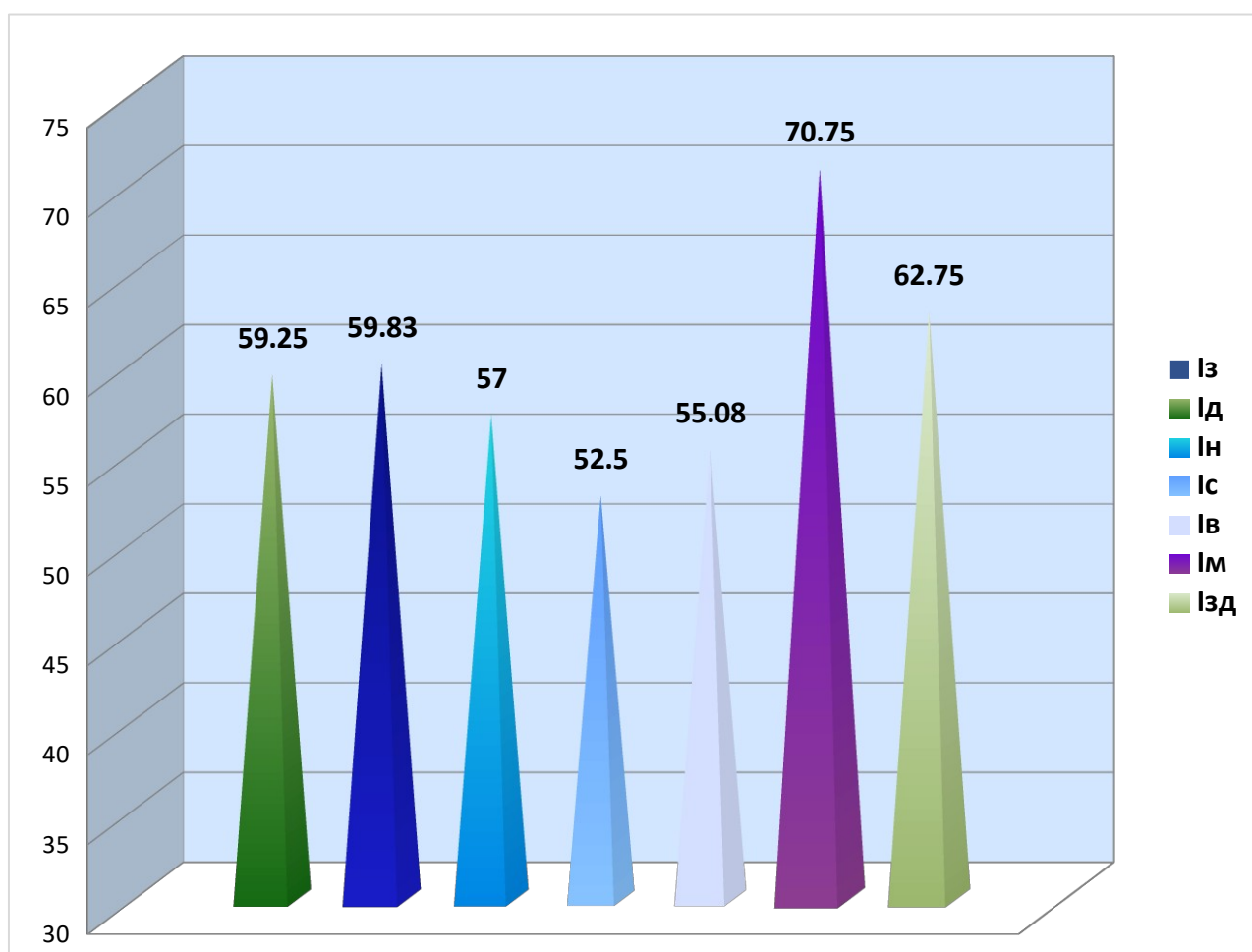


Рис.2.7. Середні показники за методикою РСК

На останньому етапі нашого дослідження ми провели статистичний аналіз (кореляційний аналіз за Ч.Спірменом) отриманих результатів за комп'ютерною програмою статистики, щоб перевірити гіпотезу нашого дослідження. У результаті ми виявили досить велику кількість статистично значимих (при  $p \leq 0,05$ ) кореляційних зв'язків. Проте, відповідно до мети та гіпотези цієї роботи, ми зосередимося на зв'язках показників двох методик для діагностики вигорання: К.Маслач і В.В.Бойко з показниками інших методик.

Отже, спочатку звернемося до кореляційних зв'язків за методикою К.Маслач, С.Джексон з іншими показниками:

- показник *емоційного виснаження* корелює з такими показниками інших методик: «процесом життя» ( $r = - 0,26$ ) (методика СЖО), бажаністю цінності творчості ( $r = 0,27$ ), доступністю цінності краси природи чи мистецтва ( $r = - 0,31$ ), доступністю цінності свободи самостійно вирішувати ( $r = 0,38$ );
- показник деперсоналізації кореляційними зв'язками поєднаний з показниками: різниці між бажаністю / доступністю цінностей: вірних друзів ( $r = 0,33$ ), можливості самостійно приймати рішення ( $r = 0,43$ ); інтернальності у виробничих / робочих стосунках ( $r = - 0,38$ ); орієнтації на мету ( $r = - 0,30$ ), результатом життя ( $r = - 0,38$ ), локусу контролю – Я ( $r = 0,33$ ), локусу контролю – життя ( $r = - 0,40$ ), загальним показником осмисленості життя ( $r = - 0,44$ ); бажаності цінності самостійно вирішувати ( $r = 0,35$ ) та доступністю цінності хорошої роботи ( $r = 0,43$ );
- показник редукції професійних досягнень (який, чим меншим він є, тим сильніше проявляється) корелює з показниками: різниці між бажаністю / доступністю цінностей: хорошої роботи ( $r = - 0,53$ ) та вірних друзів ( $r = 0,33$ ); загальним показником інтернальності ( $r = 0,53$ ), інтернальністю у досягненнях ( $r = 0,35$ ), робочих ( $r = 0,35$ ) і міжособистісних ( $r = 0,27$ ) стосунках; бажаності цінностей любові ( $r = 0,41$ ), пізнання ( $r = 0,30$ ), щасливої сім'ї ( $r = - 0,30$ ); доступністю цінностей здоров'я ( $r = - 0,30$ ), хорошої, гарно оплачуваної роботи ( $r = 0,33$ ), краси природи ( $r = 0,33$ ), вірних друзів ( $r = - 0,35$ ) та пізнання ( $r = 0,38$ );
- загальний показник вигорання за цією методикою пов'язаний з такими показниками: різниці між бажаністю / доступністю цінності вірних друзів ( $r = - 0,28$ ), локусу контролю – Я ( $r = 0,32$ ), бажаністю

цінностей здоров'я ( $r = 0,35$ ), любові ( $r = 0,37$ ), забезпеченого життя ( $r = 0,27$ ) та творчості ( $r = 0,29$ ); доступністю цінностей здоров'я ( $r = - 0,34$ ), хорошої роботи ( $r = - 0,40$ ), добрих друзів ( $r = - 0,29$ ) та пізнання ( $r = 0,35$ ).

У свою чергу, методика В.В. Бойка пов'язана кореляційними зв'язками з такими складовими іншим методик:

- фаза 1 – з різниці між бажаністю / доступністю цінностей: любові ( $r = 0,30$ ) та забезпеченого життя ( $r = 0,28$ ), загальним інтернальним локусом контролю ( $r = - 0,57$ ), інтернальністю в досягненнях ( $r = - 0,43$ ), невдачах ( $r = - 0,30$ ), сімейних ( $r = - 0,28$ ), виробничих ( $r = - 0,30$ ) і міжособистісних стосунках ( $r = - 0,36$ ); локусом – життям ( $r = 0,29$ ); доступністю цінностей любові ( $r = - 0,30$ ), забезпеченого життя ( $r = - 0,29$ ), вірних друзів ( $r = 0,34$ );
- фаза 2 пов'язана з показниками: загального інтернального локусу контролю ( $r = - 0,49$ ), інтернальністю в досягненнях ( $r = - 0,49$ ), сімейних ( $r = - 0,39$ ) і міжособистісних стосунках ( $r = - 0,38$ ); процесом ( $r = - 0,33$ ) і результатом ( $r = - 0,29$ ) життя; бажаністю цінності дружби ( $r = - 0,29$ ), творчості ( $r = 0,25$ ); доступністю цінностей упевненості в собі ( $r = - 0,32$ ) та пізнання ( $r = - 0,31$ );
- фаза 3 кореляційно пов'язана з показниками : загального інтернального локусу контролю ( $r = - 0,54$ ), інтернальністю в досягненнях ( $r = - 0,37$ ) і невдачах ( $r = - 0,30$ ), у сімейних стосунках ( $r = - 0,35$ ); процесом життя ( $r = - 0,29$ ), бажаністю цінності творчості ( $r = 0,33$ ); доступністю цінностей пізнання ( $r = - 0,31$ ) та самостійності і свободи ( $r = 0,28$ ).

Отже, людина, яка вигорає, починає цінувати власне здоров'я, яке, водночас, втрачає для неї досяжність, розуміє цінність забезпеченого життя, любові і творчості, тоді як цінності хорошої роботи, відпочинку на природі та вірних добрих друзів перестають бути доступними. Водночас змінюють

смісложиттєві цінності особистості: втрачається осмисленість життя загалом, людина перестає ставити перед собою нові, майбутній цілі, живе за принципом «тут і тепер», проте не вважає своє життя насиченим емоційно, не задоволена власною реалізацією у житті; вважає себе здатною обирати бажане, проте не може контролювати процес його реалізації. З розвитком вигорання особистість стає все більш інтернально орієнтованою, не схильною брати на себе відповідальність за те, що з нею відбувається у професії.

Гіпотезу нашого дослідження про існування взаємозв'язку між вигоранням людини та особливостями прояву її ціннісної сфери можна вважати доведеною, а мету роботи – досягнутою.

## ВИСНОВКИ

1. Професійне вигорання це виснаження емоційних, розумових та енергетичних ресурсів людини, яке розвивається на тлі сильного хронічного стресу в роботі. Проявляється в повній втраті інтересу до професійної діяльності, почуттям безглуздості подальшого розвитку, відсутністю сил та бажання займатися діяльністю, яка нещодавно була цікавою.

2. До симптомів професійного вигорання належать: психозіологічні, соціально-психологічні та поведінкові. Найхарактерніші: хронічна втома; зниження працездатності; часте фізичне нездужання; втрата ентузіазму та збільшення кількості та якості помилок; страх перед нововведеннями на виробництві; підвищена дратівливість та агресія у ставленні до колег, робочих процесів та завдань, які доручаються; зменшення кола соціальних контактів; песимістичні настрої щодо діяльності; втрата сенсу та розчарування в професії.

3. До професійного вигорання найбільше схильні працівники від 28 до 42 років; коли відбувається переоцінка цінностей та пріоритетів; працівники знаходяться в ситуації підвищеного стресу і швидко мінливих умов робочого середовища.

4. До чинників професійного вигорання відносимо: невміння скидати накопичений негатив; рутинна та монотонність на роботі; занадто жорстка конкуренція, що провокує внутрішньо-особистісні конфлікти; зміна пріоритетів та почуття безглуздості діяльності, якою займаєшся.

5. Професійна «деформація» виявляється на пізніших етапах професійної кар'єри, тоді як професійне вигорання може проявитися і на початковому етапі професійної діяльності, коли рівень домагань працівника не відповідає вимогам професії.

6. Методи профілактики професійного вигорання можна поділити на індивідуальні та групові, соціально-психологічні та психофізіологічні.

7. Проведене нами емпіричне дослідження за темою роботи дає можливість узагальнити його результати у таких основних висновках:

- відповідно до загального показника емоційного вигорання за методикою К.Маслач, С.Джексон, у більшій частині вибірки, 50,85 % опитаних, виявлено середній рівень вигорання, ще у 11,86 % респондентів – діагностовано низький рівень емоційного вигорання, решта вибірки поділилися між високим (у 33,9 %) і дуже високим (3,39 %) рівнями вигорання;

- за методикою В.В. Бойко для діагностики емоційного вигорання, відповідно до рівнів прояву показників, у першій фазі, напруження, діагностовано: середній рівень показника – у 35,59 % опитаних, високий показник фази, що свідчить про її достатню сформованість в опитаних – у 23,73 % досліджуваних; у решти, 40,68 % респондентів, - низькі показники напруження; у другій фазі, опору стресу, ситуація така: у 54,24 % опитаних – середній рівень цього показника (фаза лише формується), у 20,34 % - високий, у решти, 25,42 % респондентів – низькі показники фази опору (фаза досі несформована); що стосується вияву в опитаних третьої фази переживання стресу, яка, власне, і має свідчити про вигорання особистості, то у більшій частині опитаних виявлено середній рівень сформованості цієї фази, у 47,46 %, високі показники цієї фази – у 15,25 % досліджуваних, і в решти, 37,29 % досліджуваних виявлено низькі показники фази, що свідчить про її не сформованість;

- аналіз сумарного показника вигорання за методикою В.В. Бойка свідчить, що у більшості респондентів досліджуваної вибірки, у 94,91 %, процес вигорання вже почався, виявлено високий рівень його прояву; і лише у решти опитаних, у 5,09 % процес вигорання продовжує формуватися, триває.

- середній рівень дезінтеграції (бажаності та доступності) цінностей виявлений нами у 37,29 % досліджуваних; високий рівень мотиваційно-особистісної дезінтеграції продемонстрували 33,9 % опитаних – біля третини усієї вибірки; можемо припустити, що вони схильні до переживання внутрішнього конфлікту через серйозні розбіжності між тим, що вони цінують у власному житті, та тим, наскільки досяжним це виявляється для них; низький

рівень дезінтеграції властивий 28,81 % вибірки, причому троє респондентів із них знаходяться в «нейтральній зоні», не відчуваючи внутрішнього конфлікту та не переживаючи внутрішнього емоційного вакууму;

- життя переважної більшості респондентів, 94,91 % можна вважати цілком осмисленим, у решти опитаних – середній рівень осмисленості життя (у 5,09 %); дещо більше від інших, проте в межах середнього рівня прояву, у досліджуваній вибірці проявляються такі показники життєстійкості, як наявність життєвих цілей, планів на майбутнє (середня – 32,57 балів) та локус контролю – життя (середня – 32,95 балів), що свідчить про віру респондентів у свою здатність керувати своїм життям, мати свободу обирати, що їм потрібно у майбутньому, йти до досягнення цього; менше, порівняно з іншими показниками осмисленості життя, у вибірці проявляється четвертий показник методики, локус контролю – Я (середня – 22,25 балів, що відповідає низькому рівню прояву показника), тобто досліджувані не відчувають за собою здатності бути хазяями свого життя, правильно обрати потрібне та робити все, щоб це отримати;

- найчастіше, порівняно з іншими показниками, респонденти виявляють інтернальність у міжособистісних стосунках (середня – 70,75 % максимально можливого показника) та у ставлення до власного здоров'я чи хвороби (62,75 %), проявляючи схильність брати на себе відповідальність за їх перебіг;

- порівняно рідше досліджувані виявляють інтернальність у сімейних стосунках (52,5 %), лише у половині випадків, тобто, залежно від ситуації, вони можуть відчувати власну відповідальність за події сімейного життя, або вважати, що стали жертвою обставин, що склалися не на їхню користь, чи інших людей;

8. Отже, людина, яка вигорає, починає цінувати власне здоров'я, яке, водночас, втрачає для неї досяжність, розуміє цінність забезпеченого життя, любові і творчості, тоді як цінності хорошої роботи, відпочинку на природі та вірних добрих друзів перестають бути доступними. Водночас змінюють



сми́сложиттєві цінності особистості: втрачається осмисленість життя загалом, людина перестає ставити перед собою нові, майбутній цілі, живе за принципом «тут і тепер», проте не вважає своє життя насиченим емоційно, не задоволена власною реалізацією у житті; вважає себе здатною обирати бажане, проте не може контролювати процес його реалізації. З розвитком вигорання особистість стає все більш інтернально орієнтованою, не схильною брати на себе відповідальність за те, що з нею відбувається у професії

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абаніна Г. В. Використання наративних практик для подолання наслідків психотравмуючих ситуацій. Особистість в умовах кризових викликів сучасності : Матеріали методологічного семінару НАПН України (24 березня 2016 року) / За ред. академіка НАПН України С. Д. Максименка. К., 2016. С. 427-433.
2. Безносков С. П. Профессиональная деформация личности / С.П. Безносков. СПб.: Речь, 2004. 272 с.
3. Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности / В.А. Бодров. М.: ПЕР СЭ, 2001. 511 с.
4. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб., 1999. 216 с.
5. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении / Бойко В.В.; [2-е изд., доп. и перераб.]. СПб.:Пресса, 2004. 474 с.
6. Бондарчук О. І. Особливості вияву синдрому «професійного вигорання» у вчителів / Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова, О. І. Бондарчук // Освіта і управління. 2007. №11. С. 57-66.
7. Борисова М. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов / М. Борисова // Вопр. психологии. 2005. № 2. С. 97-104.
8. 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.
9. Водопьянова Н. Е. Синдром «выгорания» в профессиях системы «человек–человек» / Водопьянова Н. Е. // Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности [под ред. Г.С. Никифорова и др.]. СПб.: Пресса, 2001. 282 с.

10. Водопьянова Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях / Н. Е. Водопьянова // Психология здоровья / под ред. Г.С. Никифорова; СПб. ГУ, 2000. С. 443–463.

11. Водоп'янова Н. Е. Синдром вигорання: діагностика та профілактика / Н. Е. Водоп'янова. СПб: Пітер, 2008. С. 109 - 113.

12. Гавриленко М. А. Защитные механизмы личности в структуре синдрома выгорания / М. А. Гавриленко // Укр. мед. журн. 2002. № 6. С. 122–124.

13. Грабе М. Синдром выгорания – болезнь нашего времени. Почему люди выгорают и что можно против этого предпринять : пер. с нем. / М. Грабе. СПб. : Речь, 2008. 96 с.

14. Дзюба К. Профілактика професійного вигорання / К. Дзюба // Психолог. 2013. № 8. С. 24-25.

15. Дослідження синдрому «професійного вигорання» у вчителів. / Л.М. Карамушка, Т.В. Зайчикові, О.С. Ковальчук, Г.Л. Федосова, О.Ф. Філатова, О.А Філь. К.: Міленіум. 2004. 24 с.

16. Дмитренко А. К., Чуйко Г. В. Основи гуманістичної психології : навч.-метод. посіб. Чернівці : Прут, 2002. 268 с.

17. Думанська Г. Синдром емоційного вигорання у педагогів / Г. Думанська // Психолог. 2010. № 45. С. 3-5.

18. Емоційне вигорання / [упоряд. В. Дудяк]. К. : Главник, 2007. 128 с.

19. Зайчикова Т. В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами / Т. В. Зайчикова // Наук. зап. К., 2005. Вип. 26. Т. 2. С. 107-114.

20. Зайчикова Т. В. Вплив синдрому «емоційного вигорання» на професійне становлення педагога / Т. В. Зайчикова // Теоретико-методологічні проблеми генетичної психології: матер. міжнар. наук. конф., присвяченої 35-річчю наукової та педагогічної діяльності академіка С. Д. Максименка (17–18 грудня 2001 р., м. Київ). Т. 4. К.: Міленіум, 2002. С. 131–135.

21. Захарчин Г. Професійна мобільність персоналу як складова адаптаційної політики підприємства / Г. Захарчин, О. Гладун // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Логістика. № 863. 2017. С. 51-56.

22. Зварич І.М., Чуйко Г.В., Колтунович Т.А. Екзистенційна та гуманістична психологія : навчальний посібник / за наук. ред. В. Г. Панка. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2019. 496 с. URL: [https://drive.google.com/file/d/1BO5wWq9P65DdsXB\\_TzkKoGCoYA3Jq2JO/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1BO5wWq9P65DdsXB_TzkKoGCoYA3Jq2JO/view?usp=sharing). ISBN 978-966-423-483-9.

23. Карамушка Л. М. Дослідження синдрому «професійного вигорання» у вчителів / Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова, О. С. Ковальчук, Г. Л. Федосова, О. Ф. Філатова, О. А. Філь. К.: Міленіум, 2004. 24 с.

24. Карамушка Л. М. Психологічна технологія підготовки освітнього персоналу до роботи в умовах соціальної напруженості / Л. М. Карамушка // Психологічні технології ефективного функціонування та розвитку особистості : Монографія / [за ред. : С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова]. Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2019. С. 328-348.

25. Карпенко О.Г. Професійне становлення соціального працівника: [навчально-методичний посібник] / О.Г. Карпенко К.: ДЦССМ, 2004. 164 с.

26. Китаев-Смык Л. А. Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души /Л. А. Китаев-Смык // Вопр. психологии экстремальных ситуаций. 2007. № 4. С. 2–21.

27. Корольчук М. С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк. К. : Ніка-Центр, 2006. 580 с.

28. Кохан В. Г. Психічне здоров'я військовослужбовця: навч. посіб. / В. Г. Кохан, Є. М. Потапчук. Хмельницький : Вид-во Нац. акад. ДПС України, 2004. 116 с.

29. Кохут Х. Восстановление самости / Хайнц Кохут. М.: КогитоЦентр, 2002. 316 с.

30. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості : Монографія / В. М. Крайнюк. К.: Ніка-Центр, 2007. 432 с.
31. Ласовская Т. Ю. Профессиональное выгорание: учебно-методическое пособие. / Т. Ю. Ласовская., Ильина С. А. / Новосибирск: Сибмедиздат, 2004. 54 с.
32. Ложкин Г. В. Психическое «выгорание» лидера / Г. В. Ложкин, А. Выдай // Персонал: Науковий журнал. Київ: МАУП, 1999. С.44-50.
33. Максименко С. Д. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / За ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. К., 2006. 365 с.
34. Малишева К. О. Синдром емоційного вигорання психолога консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.04 – медична психологія / Малишева Каріне Олегівна ; Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. К., 2003. 16 с.
35. Малько Т. Навчимося не «горіти» / Т. Малько // Психолог. 2013. № 8. С. 29-31.
36. Мірошніченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах: навчально-методичний посібник / О. Мірошніченко. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 155 с.
37. Москалець В.П. Психологічне вигорання – реальність чи вигадка?/ В.П. Москалець, Т.А. Колтунович // Практична психологія і соціальна робота. 2012. №1. С. 58–66.
38. Ожогова Е. Г. Взаимосвязь синдрома «психического выгорания и особенностей ценностно-смысловой сферы у педагогов / Е. Г. Ожогова // Психологический журнал. 2008. Т. 5. № 3. С. 17-28.
39. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности / В. Е. Орел. М.:Издательства Ин-та психологи РАН, 2005. 329 с.
40. Орел В. Е. Феномен “выгорания” в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В. Е. Орел // Психол. журн. 2001. Т. 22, № 1. С. 158.

41. Основи практичної психології: підручник / В. Панок, Т. Титаренко, Н. Чепелева [та ін.]. К. : Либідь, 1999. 536 с.

42. Парфьонова Т. Профілактика емоційного вигорання / Т. Парфьонова, О. Миронюк // Психолог. 2013. № 3. С. 37-39.

43. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання / С. Піговська // Психолог. 2011. № 14-15. С. 49-54.

44. Полякова О. Б. Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности: учеб. пособие /О. Б. Полякова. М.: НОУ ВПО Моск. психолого-соц. ин-т, 2008. 304 с.

45. Потапчук Є. М. Соціально-психологічні основи збереження психічного здоров'я військовослужбовців : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.09 – психологія праці в особливих умовах / Потапчук Євген Михайлович; Нац. акад. Держ. прикордон. служби України ім. Богдана Хмельницького. Хмельницький, 2004. 32 с.

46. Проскурняк О.П., Чаплак Я.В., Чуйко Г.В. Переживання емоційного вигорання та депресії у студентському віці. Психологічний часопис : збірник наукових праць / за ред. С.Д. Максименка. 2017. № 10 (6). С.149-162. URL: <http://www.apsijournal.com/index.php/psyjournal/article/view/176/124>.  
<https://doi.org/10.31108/1.2017.6.10>.

47. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. 2002. Т. 23. № 3. С. 85-95.

48. Савчин М. В. Психологія відповідальної поведінки: [монографія] / Мирослав Васильович Савчин. Івано-Франківськ : Місто НВ, 2008. 280 с.

49. Саламатіна Є. Профілактика професійного вигорання / Є. Саламатіна // Психолог. 2013. № 8. С. 26-28.

50. Святка О. О. Глибинно–психологічна сутність професійного вигорання в контексті психологічного опору / О. О. Святка // Науковий часопис. К., 2007. Вип. 19 (43). С. 126-131.

51. Синдром “професійного вигорання” та професійна кар’єра працівників освітніх організацій: тендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. К.: Міленіум, 2004. 264 с.

52. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар’єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти. / За ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. К., 2006. 365 с.

53. Титаренко Т. М. Як будувати власне майбутнє: життєві завдання особистості : [наук. моногр.] / [Т. М. Титаренко, О. Г. Злобіна, Л. А. Лепіхова, та ін.] ; за наук. ред. Т. М. Титаренко; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2012. 512 с.

54. Фрейд З. Введение в психологию / Зигмунд Фрейд ; [пер. М. В. Вульф, А. А. Спектор]. М. : АСТ, 2006. 240 с.

55. Хайрулін О. М. Проблема професійного вигорання в умовах професійної діяльності персоналу Державної прикордонної служби України: теорія і практика дослідження / О. М. Хайрулін //Актуальні проблеми психології : збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – Т. І : Організаційна психологія. Соціальна психологія. Економічна психологія [ за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки]. К.: А.С.К., 2013. Вип. 37. С. 85–96.

56. Чалдіні Р. Психологія впливу / Роберт Б. Чалдіні; [пер. з англ. М. Скоробогатова]. Харків : «Клуб Сімейного Дозвілля», 2016. 368 с.

57. Чаплак Я.В., Андреева Я.Ф., Чуйко Г.В. Психічний захист і копінг-стратегії як складові системи соціально-психологічної адаптації особистості. *Психологічний часопис* : збірник наукових праць / за ред. С.Д. Максименка. 2020. Т.6. Вип. 8. К. : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України. С.36-56. URL: DOI: 10.31108/1.2020.6.8.3. <https://www.apsijournal.com/index.php/psyjournal/article/view/1033/635>

58. Чуйко Г. В., Гуляс І. А., Колтунович Т. А. Екзистенційна психологія: навчальний посібник. Чернівці: Прут, 2009. 308 с.
59. Чуйко Г.В., Колтунович Т.А., Лукашук І. Особистісний характер механізмів психологічного захисту. *Materialy IV Międzynarodowej naukowo-praktycznej konferencji «Nowoczesnych naukowych osiągnięć – 2008»*. Т.10. S. 58-62. *Przemysł. Nauka i studia*. URL: [http://www.rusnauka.com/2\\_KAND\\_2008/Psihologia/26152.doc.htm](http://www.rusnauka.com/2_KAND_2008/Psihologia/26152.doc.htm).
60. Чуйко Г.В., Комісарик М.І. Основи психологічного впливу : навчально-методичний посібник. Чернівці : Технодрук, 2014. 248 с.
61. Чуйко Г.В., Комісарик М.І. Проблема емоційного вигорання студентів – представників «допомагаючих» професій. *Virtus: Scientific Journal*. № 20. Ч.1. 2018. С.70-73. URL: <http://virtus.conference-ukraine.com.ua/Journal20.pdf>.
62. Чуйко Г. Психологічний захист в умовах емоційного вигорання студентів. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку дошкільної освіти і професійної підготовки педагогічних кадрів у контексті євроінтеграційних процесів*. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції 12-13 травня 2016 року. Чернівці: Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, 2016. С.175-179.
63. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции / Ю. В. Щербатых. СПб.: Питер, 2008. 256 с.
64. Юнг К. Г. Архетипи і колективне несвідоме / Карл Густав Юнг; [Переклала з німецької Катерина Котюк; Науковий редактор українського видання Олег Фешовець]. Львів : Видавництво «Астролябія», 2013. 588 с.
65. Яценко Т. С. Глубинная психология. Тенденция к психологической смерти: диагностика и коррекция : [Монография] Т. С. Яценко, А. В. Глузман, И. В. Калашник / Под ред. Т. С. Яценко. К. : ВИЦА ШКОЛА-XXI, 2010. 231 с.
66. Chuyko H., Koltunovych T., Chaplak Y., & Komisaryk M. Students' Defense Mechanisms and Coping Strategies in Terms of COVID-19 Pandemic. *Revista Romaneasca Pentru Educatie Multidimensionala*. 2022. 14(1). Pp.



115-138.

URL:

[https://lumenpublishing.com/journals/index.php/rrem/article/view/4242/3515;](https://lumenpublishing.com/journals/index.php/rrem/article/view/4242/3515)

[https://doi.org/10.18662/rrem/14.1/510;](https://doi.org/10.18662/rrem/14.1/510)

[https://archer.chnu.edu.ua/handle/123456789/4148.](https://archer.chnu.edu.ua/handle/123456789/4148)

67. Freedy J. R., Hobfoll S. E. Stress inoculation for reduction of burnout: A conservation of resources approach. *Anxiety, Stress and Coping*. 1994. Vol. 6. P. 311–325.

68. Freudenberger H., Richelson G. *Burnout: The high cost of high achievement*. New York :Anchor, Doubleday, 1980. 240 p.

69. Freudenberger H. J. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974. P. 159–166.

70. Maslach C. Job burnout – how people cope. *Public Welfare*. 1978. Vol. 36. P. 56–58.

71. Maslach C., Leiter M. P. *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass publishers, 1997. 156 p.

72. Maslach C. Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In: *Job Stress and burnout / Eds. W.S. Paine*. Beverly Hills: Sage, 1982.

73. Pines A., Aronson E. *Career Burnout: causes and cures*. New York: Free Press, 1988. 68 p.