

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ  
КАФЕДРА АВІАЦІЙНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ  
Завідувач випускової кафедри  
\_\_\_\_\_ Любов ПОМИТКІНА  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 р.

**ДИПЛОМНА РОБОТА  
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)**

ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА  
ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ 053 «ПСИХОЛОГІЯ»

**Тема: «ЗВ'ЯЗОК ОСОБИСТІСНОЇ ТРИВОЖНОСТІ З ПРОФЕСІЙНИМ  
ВИГОРАННЯМ У АДМІНІСТРАТИВНО-УПРАВЛІНСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ»**

Виконавець: студентка групи ПС-502-Бз Рожко Анна Юріївна

Керівник: доктор психологічних наук, доцент, доцент кафедри авіаційної психології Лич О. М.

Нормоконтролер: завідувач лабораторії, викладач кафедри авіаційної психології Гордієнко К.О.

КИЇВ – 2022

# НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій

Кафедра авіаційної психології

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач випускової кафедри

\_\_\_\_\_ Любов ПОМИТКІНА

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 р.

## ЗАВДАННЯ

### на виконання дипломної роботи

#### Рожко Анни Юріївни

1. Тема дипломної роботи: «Зв'язок особистісної тривожності з професійним вигоранням у адміністративно-управлінського персоналу», затверджена наказом ректора № 2624/ст від 30.11.2021 р.
2. Термін виконання роботи: з 03.01.2022 по 24.02.2022 р.
3. Вихідні дані до роботи: вибірка – адміністративний персонал, 30 осіб; у дослідженні були використанні методики: «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон, адапт. Н. Водоп'янової; «Діагностика рівня емоційного вигорання» за В. Бойко; «Шкала тривожності (STAI)» Ч. Спілбергера, адапт. Ю. Ханіна; «Шкала оцінки стресових подій (SRRS)» за Т. Холмс та Р. Раге.
4. Зміст пояснювальної записки: дипломна робота складається з 2-х розділів. Перший розділ містить теоретичний аналіз щодо особистісної тривожності як властивості особистості, а також, психологічні особливості професійного вигорання у адміністративно-управлінського персоналу. Другий розділ містить інформацію про організацію проведення та результати дослідження, а також, сформовані висновки та рекомендації.

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: 2 рисунки, 5 таблиць.

6. Календарний план – графік

№ з/пор.	Завдання	Термін виконання	Виконано
1.	Вибір теми та формулювання завдань	Листопад	
2.	Тематичний добір та аналіз наукових праць	Листопад	
3.	Оформлення теоретичної частини	Листопад	
4.	Методологічне обґрунтування емпіричного дослідження	Грудень	
5.	Проведення емпіричного дослідження	Грудень	
6.	Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	Грудень	
7.	Оформлення дипломної роботи відповідно до ДСТУ	Січень	
8.	Попередній захист дипломної роботи	Згідно графіку	
9.	Виправлення зауважень, оформлення рецензії	Лютий	
10.	Подання дипломної роботи нормоконтролеру та на підпис завідувачу кафедри	За день до захисту	
11	Захист дипломної роботи	Згідно графіку	

7. Дата видачі завдання: «\_\_» листопада 2021 р.

Керівник дипломної роботи \_\_\_\_\_ Оксана ЛИЧ

(підпис керівника)

Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_ Анна РОЖКО

(підпис випускника)

## РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Зв'язок особистісної тривожності з професійним вигоранням у адміністративно-управлінського персоналу»: 57 сторінок, 5 таблиць, 2 рисунки, 37 використаних джерел.

**ТРИВОЖНІСТЬ, ОСОБИСТІСНА ТРИВОЖНІСТЬ, СИНДРОМ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ, ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, СТРЕСОСТІЙКІСТЬ.**

**Об'єкт дослідження** – професійне вигорання у адміністративно-управлінського персоналу.

**Предмет дослідження** – зв'язок особистісної тривожності з професійним вигоранням у адміністративно-управлінського персоналу.

**Мета дослідження** – теоретично вивчити і емпірично дослідити проблеми зв'язку особистісної тривожності з професійним вигоранням у адміністративно-управлінського персоналу.

### **Методи дослідження:**

теоретичні: вивчення наукових праць, теоретичний аналіз, синтез, систематизація; емпіричні: психодіагностичні методи – «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон, адапт. Н. Водоп'янової; «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко; «Шкала тривожності (STAI)» Ч. Спілбергера, адапт. Ю. Ханіна; «Шкала оцінки стресових подій (SRRS)» за Т. Холмс, Р. Раге; методи математичної статистики (кількісні та якісні методи аналізу): методи описової статистики змінних; кореляційний аналіз за критерієм r-Пірсона.

### **У ході виконання дослідження, встановлено:**

Актуальним для вибірки є високий рівень стресу, тривожності та рівень прояву симптомів вигорання.

Виникнення проявів синдрому «професійного вигорання» пов'язано з розміром стажу: працівникам, що мають стаж 11-15 років, притаманні більш високі показники за рівнем прояву симптомів професійного вигорання. Це пояснюється наявністю певної межі адаптації (пристосування та збереження ресурсів і творчого потенціалу) до робочого середовища та професії

Зв'язок особистісної тривожності і симптому професійного вигорання – деперсоналізації. Тут висока тривожність пояснюється як наслідок порушення спілкування, комунікації. Особистісна тривожність пов'язана також з редукцією професійних досягнень (як симптомом професійного вигорання) – що пояснюється впливом неадекватної самооцінки при появі даного симптому: тривога може виникати на основі неадекватної самооцінки, спричинюючи більший рівень стресу – та редукція професійних досягнень як реакція на неможливість дати відсіч стресу. Зв'язок особистісної тривожності з показниками фази напруження, що пояснюється впливом особистісної тривожності у даній фазі на оцінку безпечності середовища та окремих факторів. Зв'язок особистісної тривожності з показниками фази емоційного вигорання – резистенції, що пояснюється впливом особистісної тривожності, як одного з факторів, що визначає необхідність та силу емоційного обмеження (через ідентифікацію стресу).

Додаткового дослідження потребує зв'язок особистісної тривожності та виснаження (як симптому професійного вигорання – так і фази емоційного вигорання).

Рекомендації персоналу щодо профілактики професійного вигорання мають в основі роботу зі збереженням ресурсності організму та реакцією на стрес (стресостійкістю, тривожністю). При цьому, рівень особистісної тривожності може бути використаний як індикатор того, яким співробітникам слід надати психологічну допомогу.

**Практичне значення отриманих результатів.** Матеріали дипломної роботи рекомендовано використовувати при профілактичній та корекційній роботі з особами при появі симптомів професійного вигорання таких, як фізичного, емоційного, мотиваційного виснаження та їх супутніх і побічних ефектів; також рекомендовано використовувати результати під час створення та проведення тренінгів, групових форм роботи для попередження стану професійного вигорання та підвищення опірності стресу, внутрішніх ресурсів організму, а значить й підвищення мотивації в професійній та творчій діяльності тощо.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ЗВ'ЯЗКУ ОСОБИСТІСНОЇ ТРИВОЖНОСТІ З ПРОФЕСІЙНИМ ВИГОРАННЯМ У АДМІНІСТРАТИВНО-УПРАВЛІНСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ .....	6
1.1. Особистісна тривожність як соціально-психологічна проблема .....	6
1.2. Психологічні особливості професійного вигорання.....	11
1.3. Психологічні особливості осіб адміністративно-управлінської ланки в рамках визначеного предмету дослідження .....	16
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1 .....	19
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ОСОБИСТІСНОЇ ТРИВОЖНОСТІ З ПРОФЕСІЙНИМ ВИГОРАННЯМ У АДМІНІСТРАТИВНО-УПРАВЛІНСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ.....	21
2.1. Процедура та методики дослідження.....	21
2.2. Результати емпіричного дослідження індивідуальних особливостей осіб що належать до адміністративно-управлінського персоналу та рівня професійного вигорання.....	28
2.3. Емпіричне дослідження зв'язку особистісної тривожності та проявів професійного вигорання у адміністративно-управлінського персоналу.....	33
2.4. Рекомендації щодо роботи з професійним вигоранням у адміністративно-управлінського персоналу .....	38
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2 .....	46
ВИСНОВКИ.....	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	54
ДОДАТКИ.....	58

## ВСТУП

Проблема психічного здоров'я особистості всередині організації є надзвичайно актуальною у сучасному світі. Особливо це є визначним останніми роками через пандемію та зміни у робочому середовищі: раптові зміни умов, скорочення, перекваліфікація. Через високий рівень стресу, великого значення набуває вивчення феномену професійного вигорання, як такого, що негативно впливає на здоров'я і ефективність діяльності фахівців.

Найбільшого впливу стресових факторів зазнають особи на адміністративно-управлінських посадах. Адже управлінська діяльність визначається як така, що потребує доволі багато емоційних ресурсів. Висока емоційна напруга є наслідком наявності великої кількості стрес-факторів, які постійно присутні в роботі професіоналів адміністративно-управлінської ланки.

Вивченню проблеми синдрому професійного вигорання присвячено значну кількість робіт у зарубіжній науці та практиці (Е. Аронсон, М. Лейтер, К. Маслач, А. Пайнс, С. Джексон, С. Волкерта ін.). Інтерес вітчизняних науковців щодо цієї проблеми останнім часом значно розширився, з'явилася низка робіт таких авторів, як М. Авраменко, В. Бойко, Н. Водоп'янова, Л. Карамушка, О. Мірошніченко, В. Орел, Е. Старченкова та ін.

Окрім того, важливим є приділення уваги властивостям особистості, що можуть впливати на рівень та особливості прояву синдрому професійного вигорання. Одним з основних чинників, що визначають актуальний рівень стресових факторів, що діють на людину, є особистісна тривожність.

Дослідження особливостей зв'язку рівня особистісної тривожності та проявів професійного вигорання дозволить покращити та визначити напрямки роботи та попередження синдрому професійного вигорання. А так як основою успішності організації є ефективність та професіоналізм осіб на адміністративно-управлінських посадах, то предмет дослідження є не лише актуальним – але і таким, що дозволить глобально впливати на організаційні процеси.

**Об'єкт дослідження:** професійне вигорання у адміністративно-управлінського персоналу.

**Предмет дослідження:** зв'язок особистісної тривожності з професійним вигоранням у адміністративно-управлінського персоналу.

**Мета дипломної роботи** – теоретично вивчити і емпірично дослідити проблеми зв'язку особистісної тривожності з професійним вигоранням у адміністративно-управлінського персоналу.

Відповідно до мети були сформульовані **завдання** дослідження:

- 1) здійснити теоретичний аналіз наукових поглядів щодо феномену особистісної тривожності;
- 2) здійснити теоретичний аналіз проблеми синдрому професійного вигорання у адміністративно-управлінського персоналу;
- 3) емпірично дослідити особисту тривожність та особливості проявів професійного вигорання у адміністративно-управлінського персоналу;
- 4) емпірично дослідити зв'язок особистісної тривожності та особливостей проявів професійного вигорання у адміністративно-управлінського персоналу;
- 5) розробити рекомендації щодо роботи з синдромом професійного вигорання у адміністративно-управлінського персоналу.

Вирішення поставлених завдань здійснювалися за допомогою використання теоретичних та емпіричних методів:

теоретичні: вивчення наукових праць, теоретичний аналіз, синтез, систематизація; емпіричні: психодіагностичні методи – «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон, адапт. Н. Водоп'янової; «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко; «Шкала тривожності (STAI)» Ч. Спілбергера, адапт. Ю. Ханіна; «Шкала оцінки стресових подій (SRRS)» за Т. Холмс, Р. Раге; методи математичної статистики (кількісні та якісні методи аналізу): методи описової статистики змінних; кореляційний аналіз за критерієм r-Пірсона.



**Практичне значення роботи:** матеріали дипломної роботи рекомендовано використовувати при профілактичній та корекційній роботі з особами при появі симптомів професійного вигорання таких, як фізичного, емоційного, мотиваційного виснаження та їх супутніх і побічних ефектів; також рекомендовано використовувати результати під час створення та проведення тренінгів, групових форм роботи для попередження стану професійного вигорання та підвищення опірності стресу, внутрішніх ресурсів організму, а значить й підвищення мотивації в професійній та творчій діяльності тощо.

**Структура та обсяг роботи.** Вирішення окреслених задач зумовило логіку і структуру нашої роботи, яка складається зі вступу, 2 розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Зміст роботи викладений на 57 сторінках друкованого тексту, вміщує 5 таблиць та 2 рисунки. Список використаних джерел нараховує 37 найменувань.

**РОЗДІЛ 1**

**ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ЗВ'ЯЗКУ ОСОБИСТІСНОЇ  
ТРИВОЖНОСТІ З ПРОФЕСІЙНИМ ВИГОРАННЯМ У  
АДМІНІСТРАТИВНО-УПРАВЛІНСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ**

**1.1. Особистісна тривожність як соціально-психологічна проблема**

Проблеми, що пов'язуються із тривожністю, мають розглядатися і в особистісному, і в соціальному контексті. На думку Р. Хеллема, більшість форм активності людини розгорнуто між полюсами «безпека – небезпека». Людина прагне бути захищеною та відчувати себе в безпеці, уникаючи погроз реальних чи уявних щодо хвороб, бідності, екологічних катастроф, старіння тощо [33].

Термін «особистісна тривожність» використовується як стійка характеристика особистості. Тривожність як властивість особистості традиційно визначають у вигляді тенденції до переживання нейтральної ситуації як погрозливої та відповідній поведінковій тенденції щодо уникання уявної загрози [16]. Тривожність відображає схильність і частоту переживань людиною почуття тривоги.

Науковці зазначають, за неодноразового повторення умов, які провокують високі показники тривоги, виникає постійна готовність переживати такий стан. В свою чергу, постійне переживання тривоги фіксується та стає особистісною якістю – тривожністю [24; 19; 28].

При цьому, на психологічному рівні тривога відчувається як: напруга, занепокоєння, заклопотаність, відчуття невизначеності, безсилля, незахищеності, неможливості ухвалити рішення [1].

Ф. Березін виділяє, що на фізіологічному рівні переживання тривоги виявляється в: посиленні серцебиття і частоти дихання, об'єму циркуляції крові; підвищенні артеріального тиску; зростанні загальної збудливості; зниженні порогів чутливості, а раніше нейтральні стимули набувають негативного емоційного забарвлення [2].

Незважаючи на те, що існування феномена тривожності не викликає сумнівів у психологів, її прояви в поведінці простежити досить складно. Це пов'язане з тим, що тривожність часто маскується під поведінкові прояви інших проблем, таких як агресивність, залежність і схильність до підпорядкування, лінощі, помилкова гіперактивність, соматичні реакції тощо. Надмірна тривожність не сприяє душевному комфорту та внутрішній гармонії, виступає підґрунтям для створення патогенних форм розумової діяльності, а тому потребує корекції [12].

Причини особистісної тривожності знаходяться на соціальному, психологічному та психофізіологічному рівнях. На соціальному рівні соціальні проблеми особистості пов'язані з порушеннями у спілкуванні. На психологічному рівні особистісна тривожність пов'язана з неадекватним сприйманням суб'єктом самого себе. Дослідники визначають тривожність як таку, що зумовлена внутрішнім конфліктом самооцінки: тобто «...коли одночасно актуалізуються дві протилежні тенденції – потреба високо себе оцінити та почуття невпевненості» [19, с.15]. Психофізіологічний рівень особистісної тривожності зумовлюється чинниками, що пов'язані з особливостями функціонування центральної нервової системи. У низці досліджень констатується детермінація тривожності особливостями конституції, слабкістю чи невірноваженістю нервових, різними хворобами, наявністю джерела патології в корі головного мозку [24; 19; 5; 31].

С. Чорний, вивчаючи нейро-психофізіологічні стани тривожності в людини, довів, що риси особистості, які характеризують стан тривожності, пов'язані зі зниженням потужності частотних компонентів електроенцефалограми. Ці особливості пов'язані з діяльністю лобних, скроневих, тім'яних і центральних зон кори головного мозку. Результати дослідження свідчать про особливості реакції тривожних осіб: реакція в них починається раніше, однак аналіз інформації вимагає більшого часу [35].

Розуміння тривожності як стійкої особистісної характеристики змушує звернути особливу увагу на роль у її виникненні й закріпленні особистісних і соціальних чинників, насамперед особливостей спілкування.

Г. Прихожан виділяє два типи джерел стійкої особистісної тривожності:

– тривала зовнішня стресова ситуація, яка виникла в результаті частого переживання станів тривоги. Тривалий та частий вплив стресової ситуації за відповідної її оцінки індивідом розглядається як основне джерело невротичних та передневротичних станів, у тому числі тривожності;

– внутрішні – психологічні чи психофізіологічні чинники [24].

Г. Прихожан розглядає тривожність як відносно стійке утворення, яке, включившись у структуру особистості, має тенденцію до самопідкріплення та самопідтримки, набуває власну спонукальну силу та здійснює вплив як на розвиток інших особистісних утворень, так і на саму себе [24].

За Г. Габдрєєвою, в основі розвитку особистісної тривожності є недостатня сформованість або порушення механізму психологічного самоуправління. Коли суб'єктивна модель не відповідає реальності, що призводить до неадекватно завищеної тривоги – а згодом, і до порушення регуляторних процесів. Як наслідок, тривожність закріплюється як властивість особистості та розвивається в домінуючу рису характеру [7].

Стійка тривожність свідчить про нездатність людини впоратись зі своїми почуттями, контролювати їх. Немоżliвість керувати собою породжує відчуття безсилля і безнадії, знижуючи ще більше життєвий тонус, культивує пасивність та песимізм. Відтак руйнується впевненість у собі, рішучість у діях і вчинках, наполегливість у досягненні мети, людина заздалегідь налаштовує себе на поразку [19].

Наявність конфлікту у сфері «Я» призводить до незадоволення потреб, напруженість, різноспрямованість яких і породжує стан тривоги. Надалі відбувається її закріплення, і вона, стаючи самостійним утворенням, здобуває власну логіку розвитку. Маючи спонукальну силу, вона починає виконувати функції мотивації спілкування, спонукування до успіху тощо, тобто займає місце провідних особистісних утворень [24; 13].

Ю. Ханін визначає особистісну тривожність як таку, що має два прояви: загальний (тривожність, що не пов'язана з особливостями ситуації; та визначає високий рівень тривожності в більшості ситуацій) і специфічний (де «... тривога виникає лише в певних ситуаціях і пов'язана з особливостями сприйняття специфічних стресорів»). Тому люди з високим рівнем специфічної особистісної тривожності відчують стан тривоги в одних ситуаціях і можуть почувати себе досить спокійно в інших ситуаціях [32].

У роботі Г. Прихожан розкривається механізм «замкненого психологічного кола», в якому відбувається закріплення та посилення тривожності, що призводить до накопичення та поглиблення негативного емоційного досвіду, який, у свою чергу, породжуючи негативні прогностичні оцінки, сприяє збільшенню та збереженню тривожності [24].

Не менш актуальним у психології є вивчення зв'язку особистісної тривожності з мотивацією [24]. Мотив визначається як складне психологічне утворення, що спонукає людину до свідомих дій і вчинків і слугує для них основою. Мотивація, відповідно, – процес формування мотиву [11; 24]. Мотивація визначає поведінку особистості, наділяє її певною спрямованістю.

При цьому, прояви тривоги поділяються на два основних види, які мають яскраво виражений індивідуальний характер:

- мобілізуючий – проявляється в підвищеній активності, майже агресивності; в підвищеному апетиті. Мобілізуюча тривога дає додатковий імпульс до діяльності;
- демобілізуючий – проявляється в оціпенінні, одеревінні, раптовій втраті інтересу, апатії тощо [24].

Тривога сприяє успішності діяльності у відносно простих для індивіда ситуаціях та перешкоджає і навіть призводить до повної дезорганізації діяльності – у складних [7; 31].

Немотивована тривожність характеризується безпричинним очікуванням неприємностей, можливих втрат. Психіка таких людей постійно знаходиться у стані

напруги, а поведінка мало піддається контролю з боку свідомості, що в загальних рисах зближує стан тривоги та афекту [29].

Психологічні чинники тривоги можуть бути викликані внутрішнім конфліктом, неадекватним рівнем домагань; недостатнім обґрунтуванням мети; передчуттям об'єктивних труднощів; неузгодженістю мотивів афіліації, необхідністю вибору між різними образами дії [19; 12].

У деяких дослідженнях вказується і на роль адаптаційних чинників у виникненні особистісної тривожності. Тут тривога розглядається як феномен, що є неадекватним за інтенсивністю і тривалістю до ситуації – а тому викривляє сприйняття ситуації і перешкоджає адаптації. У свою чергу, дезадаптація визначає постійні стреси, що викликають порушення у сфері міжособистісних стосунків. При цьому, як чинник, що спричинює дезінтеграцію, дезадаптацію, розглядається і як високий рівень тривоги – так і її відсутність [24].

Високий рівень тривожності характеризується станом напруженості, уявлення про свою соціальну неспроможність, високою заклопотаністю критикою, бажанням сподобатись, уникнення обов'язків соціальних або професійних тощо.

Як правило, причини формування високого рівня тривожності криються не лише у природних (генетичних) факторах розвитку психіки особистості, але й, здебільшого, в соціальних. Тривожність виникає як наслідок фрустрації потреби у стійкому позитивному ставленні до себе, частіше за все пов'язаного з порушеннями стосунків з іншими значущими людьми [31].

Тривожність як психічна властивість має яскраво виражену специфіку, що виявляється в її змісті, джерелах, формах прояву і компенсації. Для кожного віку існують певні сторони дійсності, які викликають підвищену тривогу в більшості дітей, незалежно від реальної погрози або тривожності як стійкого утворення [16; 27; 15].

Узагальнення досліджень дозволяє виокремити основні ознаки високого рівня особистісної тривожності:

– навколишнє середовище містить потенційну небезпеку, загрозу;

- схильність до передневротичних станів;
- погіршення якості діяльності;
- зниження професіоналізму, занепад «Я»-професійного;
- погіршення самоконтролю.

Таким чином, можна зробити висновок про те, що підвищена особистісна тривожність є в основному зумовлена неадекватністю самосприйняття, конфліктністю самооцінки, суперечливим ставленням до власного майбутнього. Особистісна тривожність відображає схильність до переживань почуття тривоги, що характеризується сильною психоемоційною напругою. Тому високий рівень особистісної тривожності в людини є фактором ризику і потребує корекції.

## **1.2. Психологічні особливості професійного вигорання**

Процес розвитку професійного вигорання – це поступове накопичення негативних емоцій, котрі не мають адекватного виходу, особистість демонструє зростання напруги у спілкуванні з колегами по роботі, друзями та знайомими; поступово емоційна хронічна втома переходить у фізичну; спостерігаються розлади сну і як наслідок – людина не має сили працювати. Поступово хронічна втома викликає стан апатії та депресії, спалахи роздратування, почуття напруги, дискомфорту [18].

К. Маслач визначає професійне вигорання не як втрату творчого потенціалу – а як синдром виснаження (фізичного та емоційного), яке виникає як наслідок стресу, що з'являється у процесі взаємодії. При цьому професійне вигорання характеризується негативною самооцінкою, пасивністю до роботи, втратою ресурсу для розуміння і співчуття [18].

Відома тривимірна модель К. Маслач і С. Джексона, що визначає професійне вигорання як синдром, що поєднує симптоми емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції професійних досягнень [18]. Ці складові у моделі існують і як фази (етапи), і як прояви (симптоми).

За цією теорією: емоційне виснаження виступає основною складовою професійного вигорання: почуття емоційного спустошення, втоми породжується власною роботою. Емоційне виснаження виявляється як емоційне тло, байдужість або емоційна перенасиченість. Деперсоналізація проявляється як деформація стосунків із іншими, цинічне ставлення до праці. Редукція професійних досягнень – це хворобливе та нав'язливе усвідомлення фахової некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення відсутності результативності, тенденція до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, обмеження можливих шляхів професійного зростання [17].

Професійне вигорання слід розглядати як процес професійної кризи, пов'язаної з трудовою діяльністю та порушенням міжособистісних стосунків [21].

За класифікацією Дж. Грінберга, який розглядає емоційне вигорання як процес, що включає 5 стадій [23]:

Стадія 1 – це «медовий місяць»: початок роботи за даною професією, працівник отримує задоволення від роботи та проявляє ентузіазм у виконанні. На цій стадії чим більше стресових ситуацій у професійній діяльності – тим нижче задоволення від роботи.

Стадія 2 – тут з'являється втома, апатія, безсоння. На цій стадії необхідна додаткова мотивація, не маючи якої, відбувається втрата інтересу до роботи, зниження мотивації, порушення трудової дисципліни, зниження якості роботи. Але, надто висока мотивація на цій стадії призводить до професійного виснаження працівника, що виснажує внутрішні ресурси – та ми поки ще не маємо справу зі шкодою здоров'ю.

Стадія 3 – має такі симптоми: надмірна праця, відсутність розпорядку та планового відпочинку; як наслідок – фізична втома, підвищується ризик захворювання; зростає рівень занепокоєння, роздратованості; загострюються почуття озлобленості і безсилля.

Стадія 4 – характеризується кризою: розвиваються або проявляються хронічні захворювання, внаслідок яких людина частково або повністю втрачає працездатність;



підвищується незадоволення собою, обраною професією та власним життям в цілому; спостерігається постійне напруження та занепокоєння.

Стадія 5 – визначається загостренням усіх фізичних та психологічних проблем, а небезпечні захворювання розпочинають загрожувати життю людини. Отож, проблеми у професійній діяльності та несвоєчасна реакція на них поступово призводять до загрози здоров'ю та життю фахівця [23].

Дослідники Б. Парман, Е. Хартман визначають професійне вигорання як постійний фізичний та психологічний дискомфорт [5].

Зазначимо, що розвиток емоційного вигорання – це індивідуальний процес, котрий визначається розбіжностями в емоційно-мотиваційній сфері, а також умовами перебігу професійної діяльності. Вигорання відбувається поступово. I стадія триває 3–5 років, II стадія – 5–15 років, III стадія від 10 до 20 років, відтак призводить до загострення хронічних захворювань і спричиняє виникнення нових [5].

Згідно з аналізом наукових досліджень цієї проблеми: основні зусилля психологів спрямовані на вияв чинників, що спричиняють професійне вигорання. Такими чинниками традиційно є особливості професійної діяльності, індивідуальні характеристики професіоналів, внутрішні аспекти діяльності [30].

У класифікації В.В. Бойко подано низку зовнішніх і внутрішніх чинників-передумов, що зумовлюють професійне вигорання. Група організаційних чинників охоплює умови матеріального середовища, зміст роботи, соціально-психологічні аспекти діяльності, комунікативну компетентність, хронічну напруженість психоемоційної діяльності, підвищену відповідальність за виконання функцій та операцій. Дослідник визначає, що високий рівень вигорання пов'язаний з пасивними тактиками боротьби зі стресом [4].

В. Бойко також виділяє 2 групи чинників, що визначають емоційне вигорання. Внутрішніми (індивідуально-особистісними) чинниками є: схильність до емоційної ригідності, інтенсивна інтеріоризація (сприйняття і переживання) обставин професійної діяльності, слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності, етичні дефекти і дезорієнтація особистості [3]. До зовнішніх причин належить

соціальна та економічна нестабільність; соціально-правова незахищеність; негативні суспільні стереотипи та соціальні приклади; рівень культури суспільства та трудового колективу; відсутність перспективи професійного зростання; постійна фізична, емоційна та моральна втома; невідповідність умов праці кваліфікації спеціаліста та заробітній платі [3, 10].

За теорією емоційного вигорання В.Бойко, існує 3 фази: фаза напруження, резистенції та виснаження [8,9]:

- Напруження характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, зумовленої власною професійною діяльністю, яка виявляється у таких симптомах: людина сприймає умови роботи та професійні, міжособистісні стосунки як психотравмуючі; виникає незадоволеність собою як особистістю та професіоналом, власною професійною діяльністю; відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити професійну діяльність; розвиток тривожності, посилення нервових і депресивних настроїв.
- Резистенція як надмірне емоційне виснаженням, провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які формують людину як емоційно закриту систему, відсторонену, байдужу, а будь-яке емоційне залучення до професійних справ і спілкування викликає у неї відчуття перевтоми.
- Фаза виснаження характеризується психофізичною перевтомою, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійного спілкування, розвитком цинічного ставлення до професійної когорти, психосоматичними порушеннями.

Цілеспрямована профілактика професійного вигорання передбачає розвиток умінь і навичок рівномірного розподілу професійних навантажень; швидке перелаштування з одного виду діяльності на іншій; конструктивне вирішення конфліктів, підвищення професійної майстерності та кваліфікації шляхом самоосвіти та короткострокового навчання, вивчення досвіду успішних фахівців.

Однією із важливих умов також є сформованість умінь адекватно розподіляти обов'язки у професійному та приватному житті. Вигорання посилюється лише тоді, коли межі між професійним та власним життям розпочинають стиратися, а професійна діяльність потребує значної частини часу [17]. Для збереження психологічного здоров'я фахівця слід обмежувати професійну діяльність і не поширювати її на життя у сімейному чи родинному колі, взаємодію із друзями.

Наслідки емоційного вигорання проявляються як в психосоматичних порушеннях, так і психологічних (когнітивні, емоційні, мотиваційні) змінах особистості. Вони безпосередньо впливають на психосоматичне здоров'я людини, її працездатність та продуктивність професійної діяльності [6].

Н. Водоп'янова виділяє 4 шляхи попередження синдрому емоційного вигорання:

1. активне навчання, що дозволяє підвищити комунікативну та управлінську компетентності;
2. тренінги та робота з мотивацією;
3. групові та індивідуальні програми роботи з опором стресу, групи підтримки;
4. програми підвищення емоційної стійкості і психофізичної гармонії шляхом оволодіння способами психічної саморегуляції, оптимізації способу життя, самоорганізації та планування особистої і професійної кар'єри [6].

Отже, синдром професійного вигорання характеризується виснаженням ресурсів організму (як емоційних, психологічних – так і фізичних) та призводить до незадоволення собою та своєю професією, зниження якості професійних обов'язків та професіоналізму; та може привести до важких наслідків для здоров'я. А значить, потребує більш детального дослідження для вчасного та якісного проведення попереджуючих чи корекційних дій.

### **1.3. Психологічні особливості осіб адміністративно-управлінської ланки в рамках визначеного предмету дослідження**

Адміністративно-управлінський персонал - категорія працівників, які безпосередньо здійснюють функції управління або виконують роботи по технічному забезпечення управління. До професій адміністративно-управлінської ланки належать усі рівні керівних посад, керівники підрозділів та відділів (бухгалтерського, кадрового, діловодного тощо).

Особливості синдрому професійного вигорання найбільш яскраво виявляються у так званій групі ризику – професії у системі «людина – людина». Фахівці цієї системи більше зазнають емоційного виснаження аде мають не лише розподіляти ресурси та контролювати певні організаційні процеси – а і повинні постійно виявляти комунікативну компетентність, бути у колі події. Щоденні емоційні навантаження несуть небезпеку тяжких переживань, пов'язаних із професійною діяльністю [3].

Діяльність керівника характеризується високою емоційною насиченістю та когнітивною складністю необхідністю швидкого реагування на зміни; передбачає прийняття відповідальних рішень у ситуаціях, пов'язаних з невизначеністю та ризиком [14]. Діяльність адміністративного персоналу та керівників на нижчих ланках характеризується емоційністю та високим рівнем комунікативної компетентності, окрім того що передбачає прийняття відповідальних рішень (не таких глобальних як приймають керівники), передбачає і піклування щодо психічного здоров'я працівників та створення необхідної робочої атмосфери, що потребує великої ресурсності та її швидкого відновлення.

Не дивлячись на єдність підходів щодо високого рівня стресу на керівних та адміністративних посадах, за різними дослідженнями, схильність до вигорання у осіб на таких посадах різна. Дуальність підходу передбачає розгляд одними дослідниками (Р. Айсіна, Т. Знакова, А. Маркова, К. Маслач, Дж. Голдберг тощо) адміністративно-управлінську ланку як таку, що має інші виходи емоції та створює бар'єр для появи емоційного вигорання. За іншими дослідженнями (А. Карпов, Є. Клімов, В.Новіков, С. Кордс, М. Блум тощо), адміністративно-управлінські посади вимагають дуже

багато ресурсу для виконання своїх професійних обов'язків та одночасно супроводжуються високим рівнем стресу, що визначає схильність до професійного вигорання [26,27].

Ми розглядаємо керівні та адміністративні посади як такі, що схильні до професійного вигорання.

За дослідженням Н. Савіної, структура психічного вигорання у керівників є двокомпонентної і складається з емоційного виснаження та деперсоналізації – а редукція професійних досягнень виключається з цієї структури. Окрім того, саме для керівних посад основною детермінантою вигорання є статусно-рольова позиція. Супутнім фактором, що впливає на характер розвитку психічного вигорання керівників є «впевненість у собі», що включає емоційну стабільність, рішучість та соціальну активність [26].

Н. Савіна визначає, що виникнення психічного вигорання у осіб керівних посад веде до змін здатності контролювати тривожність; а також, до зміни локусу контролю – а значить, і сприйняття дійсності; зниження результативності та професіоналізму [26].

Так як з пункту 1.2. ми знаємо, що синдром професійного вигорання – є наслідком пролонгованого впливу стресових факторів та стану виснаження, за логікою, фактором, що має вказувати та впливати на рівень вигорання є стаж роботи. Проте конкретних досліджень у літературі, що стосувались би адміністративно-управлінських посад не знайдено. Тож, це питання буде включено в наше емпіричне дослідження.

Портрет особистості керівника та особи адміністративно-управлінських посади передбачає певний рівень самоорганізації, саморегуляції, стресостійкості. Як зазначали раніше, саме ці посади зазнають високого впливу стресових факторів, що супроводжуються напруженням, виснаженням, станом невизначеності та тривоги. Тож, стресостійкість (як наявність ресурсу боротьби зі стресом), саморегуляція (як управління власними ресурсами) та особистісна тривожність (як властивість, що

ідентифікує нейтральну ситуацію як небезпеку), є основними детермінантами впливу стресу.

Н. Водоп'янова визначає поняття організаційного стресу, що супроводжує будь-яку професійну діяльність. «Організаційним стресом прийнято називати психічну напругу, пов'язану з виконанням професійних обов'язків в організаційній структурі [6, с.19]».

Отже, адміністративно-управлінський персонал визначається як категорія працівників, що найбільш схильна до негативного впливу стресу, психосоматичних порушень та професійного вигорання. При цьому важливою детермінантою є рівень успішності, самоприйняття та здатність до саморегуляції та протистояння стресовим факторам. Дослідження ж особистісної тривожності та проявів синдрому вигорання у адміністративно-управлінського персоналу є необхідним для побудови правильної стратегії дій (корекції та профілактики) для боротьби з вигоранням працівників всередині організації.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Предмет дослідження даної роботи розглядає особистісну тривожність та прояви синдрому вигорання у адміністративно-управлінського персоналу.

Особистісна тривожність визначається як стійка характеристика особистості, тенденція до переживання нейтральної ситуації як погрозової. Тобто тривожність відображає схильність і частоту переживань людиною почуття тривоги. При цьому, це діє і в зворотному напрямку: постійне переживання тривоги фіксується та стає особистісною властивістю – тривожністю. Причини особистісної тривожності знаходяться на соціальному (порушення комунікації), психологічному (конфліктність самооцінки, внутрішні конфлікти, неадекватна оцінка дійсності) та психофізіологічному (особливості функціонування центральної нервової системи, хвороби нервової системи) рівнях.

Професійне вигорання визначається як виснаження у ситуації дії факторів професійного середовища. Процес розвитку професійного вигорання пояснюється через поступове накопичення негативних емоцій (що не мають адекватного виходу), через що відбувається наростання напруги, яке призводить до виснаження та вмикає механізми захисту ресурсів організму (що проявляється в емоційному, мотиваційному обмеженні реагування). Поступово хронічна втома викликає стан апатії та депресії, спалахи роздратування, почуття напруги, дискомфорту. При цьому, в основі втрати ресурсу є високий рівень стресу, що бере початок з професійної взаємодії.

Адміністративно-управлінський персонал визначається як такий, що зазнає найбільшого стресу адже має і координувати та розподіляти ресурси організації, і забезпечувати належну комунікацію, і зберігати діяльність організаційних процесів та стан здоров'я працівників на належному рівні. До управлінсько-адміністративного персоналу належать усі рівні керівних посад, керівники підрозділів та відділів, які безпосередньо здійснюють функції управління та виконують роботи по технічному

забезпеченню управління організацією. Постійний вплив стресових факторів призводить до схильності цієї категорії працівників до професійного вигорання.

Отже, дослідження особистісної тривожності та проявів синдрому вигорання (та їх зв'язку) у адміністративно-управлінського персоналу є необхідним для побудови правильної стратегії дій (корекції та профілактики) для боротьби з вигоранням працівників всередині організації.



## РОЗДІЛ 2

# ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ОСОБИСТІСНОЇ ТРИВОЖНОСТІ З ПРОФЕСІЙНИМ ВИГОРАННЯМ У АДМІНІСТРАТИВНО- УПРАВЛІНСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ

### 2.1. Процедура та методики дослідження

Дослідження проводилося з листопада 2021 року по січень 2022 року з адміністративно-управлінським персоналом (керівники, заступники керівників, працівники, які очолюють структурні підрозділи на підприємстві). У дослідженні взяли участь 30 працівників віком від 24 до 50 років (стаж 2–29 років), 15 жінок та 15 чоловіків.

При відборі конкретного психодіагностичного інструментарію для діагностики психологічних особливостей емоційного вигорання, ми виходили з таких вимог до психодіагностичних методик: зрозумілість і доступність, легкість проходження та проведення; методика повинна бути найменш трудомісткою та простою, та при цьому така, що дозволить отримати необхідний результат.

Відповідно до плану дослідження, з колективом було проведено попередня бесіда для пояснення мети і завдань випробування. Подальша робота проводилася індивідуально в зручний час для кожного учасника дослідження.

В рамках даної роботи увага була приділена структурі і глибині професійного вигорання. Найпопулярнішою з існуючих моделей емоційного вигорання є трьохкомпонентна модель К. Маслач та С. Джексон, конструктами якої є емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень.

У 1981 році з'явився їх знаменитий опитувальник МВІ – Maslach Burnout Inventory [36]. Цей інструмент дає можливість виявити і виміряти вигорання, виділяючи компоненти, що відносяться до емоційного виснаження, деперсоналізації, редукції персональних досягнень. Використовується як для професій типу «суб'єкт-суб'єкт», так і для професій типу «суб'єкт-об'єкт». Існує кілька варіантів

опитувальника для різних професій. Серед інших методик – SBS (Staff Burnout Scale), The Tedium Scale та інші [20].

Методика «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач та С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової) містить 22 запитання та має три шкали:

1) «Емоційне виснаження» (виражається депресією, втратою інтересу до навколишнього середовища або емоційним перенасиченням, агресивною реакцією, спалахами гніву, проявами симптомів депресії).

«Прибиття» емоцій проявляється у зниженні емоційного тону, спустошеності, втрати інтересу до роботи. Емоційно виснажені люди почуваються настільки втомленими, що не мають сил на звичайні, прості дії.

2) «Деперсоналізація» (проявляється як трансформація стосунків з іншими (знеособлення): посилення залежності від інших, і навпаки, негативне ставлення та цинізм щодо інших людей).

Характеризується тим, що стосунки з іншими стають безособовими та більш формальними. Людина стає більш цинічною, грубою, зверхньою. Спочатку більш приховане негативне ставлення до оточуючих з часом стає помітнішим й призводить до конфліктних ситуацій. Подальші дослідження, зокрема поведінки лікарів, показали, що відсторонення останніх від пацієнтів може переростати у крайні дії по отриманню влади над особистістю пацієнта чи проявів егоїзму, як то байдужість до потреб пацієнта та, навпаки, задоволення власних, в тому числі матеріальних, потреб [34].

3) «Редукція професійних обов'язків» (виявляється у негативній самооцінці, зниженні важливості власних досягнень, обмежені свої здібностей, негативному ставленні до трудових обов'язків, зниженням самооцінки та професійної мотивації).

Наслідком є зниження професійної мотивації та зменшення продуктивності діяльності з подальшим відчуттям нездатності справлятися з роботою та байдужості до неї. До появи цієї моделі три її компоненти часто розглядалися окремо, власне, як вигорання. К. Маслач розширила поняття професійного вигорання, доповнивши

реакцію на професійний стрес міжособистісним (деперсоналізація) та самооцінним (редукція власних досягнень) компонентами [36].

Відповідно до ключа підраховується сума балів за кожною субшкалою. Рівень «професійного вигорання» визначається за таблицею рівнів вигорання: низький, середній, високий (для кожної із субшкал). Варто зазначити, що в даній методиці шкала «редукція професійних досягнень» є оберненою.

Дана методика в основному орієнтована на типи професіоналів, які працюють у системі «людина-людина», як зазначають автори. Тому використання цієї методики є актуальним для нашого дослідження.

Для найбільш комплексної та детальної діагностики емоційного вигорання нами було вибрана методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко [8]. Ця методика дозволяє діагностувати емоційне вигорання на різних стадіях його протікання.

Методика В. Бойко включає в себе три фази: напруження, резистенцію, виснаження [4]. Кожна фаза включає в себе по 4 симптоми.

Фаза «напруження» – характеризується сильним нервовим напруженням, яке є своєрідним передвісником емоційного вигорання. Ця фаза включає такі симптоми:

1. Симптом «переживання психотравмуючих обставин» – що визначається усвідомленням психотравмуючих чинників професійної діяльності, оцінкою професійного середовища як небезпечного.

2. Симптом «незадоволення собою» – формується як результат низки невдач або нездатності вплинути на психотравмуючі обставини; діє механізм «емоційного перенесення» – негативний фокус сприймання себе та своєї діяльності.

3. Симптом «загнаності в клітку» – відчуття не впливання на ситуацію, безвиході.

4. Симптом «тривоги і депресії» – виявляється у зв'язку з професійною діяльністю в особливо складних обставинах, що спонукають до емоційного вигорання як засобу психологічного захисту. Відчуття незадоволеності роботою і собою

породжують могутнє енергетичне напруження у формі переживання ситуативної або особистісної тривоги, розчарування в собі, в обраній професії.

Фаза «резистенції» – фаза реакції, опору стресу. Людина усвідомлено або несвідомо прагне до психологічного комфорту, намагається знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у її розпорядженні засобів. Ця фаза включає такі симптоми:

1. Симптом «неадекватного вибіркового емоційного реагування» – визначається обмеженою емоційною віддачею, причиною якої є не особливості комунікації – а нестача ресурсу. При цьому таке емоційне обмеження відбувається за рахунок вибіркового реагування під час робочих контактів.

2. Симптом «емоційно-моральної дезорієнтації» – спостерігається через те, що емоції недостатньо стимулюють етичні відчуття; визначається самовиправданням власної поведінки та односторонністю комунікації: це не лише обмеженість емоцій – а і неможливість розуміння позиції іншого.

3. Симптом «розширення сфери економії емоцій» – має місце при комунікації поза професійною діяльністю (в спілкуванні з рідними, знайомими та друзями): бідність реакції та емоційної віддачі переходить і на неробоче середовище.

4. Симптом «редукції професійних обов'язків» – визначає невиконання своїх обов'язків в повному обсязі, належним чином; цей симптом визначає зниження професіоналізму. Причиною такої поведінки є відсутність сил та низька мотивація.

Фаза «Виснаження» – характеризується вираженим падінням загального енергетичного тону й ослабленням нервової системи. Емоційний захист у формі «вигорання» стає невід'ємним атрибутом особистості.

1. Симптом «емоційного дефіциту» – визначається відчуттям нестачі ресурсу для будь-яких комунікацій у професійному середовищі.

2. Симптом «емоційної відчуженості» – особистість майже повністю виключає емоції зі сфери професійної діяльності; проявляється як апатичність сприйняття. Це найяскравіший симптом вигорання; він свідчить про професійну деформацію особистості й завдає збитку суб'єкту спілкування.

3. Симптом «особистісної відчуженості або деперсоналізації» – проявляється у повній або частковій втраті інтересу (та появі відрази) до людини – суб'єкта професійної діяльності.

4. Симптом «психосоматичних і психовегетативних порушень» – виявляється на рівні фізичного і психічного самопочуття. Перехід реакцій з рівня емоцій на рівень психосоматики свідчить про те, що енергія емоцій перерозподіляється між іншими підсистемами особистості. У такий спосіб організм рятує себе від руйнівної потужності емоційного вигорання.

Даний діагностичний тест виявляє не тільки особливості прояву синдрому емоційного вигорання, але й виявляє наявність психосоматичних і психовегетативних порушень. Він дозволяє побачити провідні симптоми вигорання і відмітити до якої фази формування емоційного вигорання відносяться різні по вираженню симптоми (домінуючі, сформовані або що формуються).

Аналіз симптомів по даним фазам показує розвиток синдрому емоційного вигорання на різних рівнях від стану напруження і механізмів захисту особистості до емоційного виснаження, відчуженості, психовегетативних порушень.

Методика складається з 84 суджень. У відповідності з ключем здійснюються наступні підрахунки:

- визначається сума балів окремо для кожного з 12 симптомів вигорання. За кожний збіг відповідей з ключем, відповідь оцінюється тією кількістю балів, яку вказано поряд з номером питання. Кожна шкала містить сім питань і максимальна кількість 30 балів;

- підраховується сума показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування синдрому вигорання. Для цього складаються результати за чотирьома шкалами кожної фази окремо.

На основі розгляду смислового змісту та кількісних показників, обчислених для різних фаз формування синдрому «вигорання», можна дати досить складну характеристику особистості й намітити індивідуальні заходи профілактики та психокорекції.

Предмет дослідження передбачав визначення рівня особистісної тривожності. Для чого було обрано «Шкалу тривожності (STAI)» Ч. Спілбергера, адапт. Ю. Ханіна.

Шкала тривоги Ч. Спілбергера (State-Trait Anxiety Inventory, STAI) була розроблена в 1970 році. Методика має широке використання через свою простоту та ефективність застосування. Мета: самооцінка особистісної та ситуативної тривожності.

За концепцією Ч. Спілбергера, варто розрізнити тривогу як стан (тривожність ситуативна) і тривожність як властивість особистості (тривожність особистісна). Де перше є реакцією на актуальну реальну або уявну небезпеку, що характеризується відчуттям загрози та безоб'єктним страхом. А особистісна тривожність – визначається як індивідуальна психологічна особливість, що виражає схильність до певного рівня занепокоєння у різних ситуаціях. Автор методики визначає можливість вимірювання відмінностей між обома видами психічних проявів [28].

Тож, додатково було визначено і рівень ситуативної тривожності осіб.

Методика складається із 40 висловлювань (по 20 питань, що діагностують рівень тривожності як стану та як властивість особистості). Проходження даної методики передбачає оцінювання тверджень за ступенем згоди (за 4-х бальною шкалою від «майже ніколи» - до «майже завжди») і ґрунтується на описі станів в даний момент та взагалі. Опитувальник можна використовувати в клінічних умовах для діагностики тривоги та відрізнення її від депресивних синдромів; а також, його часто використовують в дослідженнях для визначення ступеня внутрішньої напруги.

Дане дослідження передбачало додаткову діагностику стійкості до стресових ситуацій з метою розширення вихідної картини. Дослідження стресостійкості проводилося за допомогою методики визначення стресостійкості і соціальної адаптації «Шкала оцінки стресових подій (SRRS)» Т. Холмса, Р. Раге.

Лікарі зі Сполучених Штатів Америки Томас Холмс і Річард Раге вивчали залежність захворювань від різноманітних стресогенних життєвих подій у більш ніж п'яти тисяч пацієнтів і дійшли висновку, що психічним і фізичним хворобам зазвичай

передують певні серйозні зміни у житті людини. На основі свого дослідження вони склали шкалу, в якій кожні важливій відповідає певна кількість балів у залежності від ступеня її стресогенності. Підрахунок суми балів дає можливість створити картину стресу і тоді стає зрозумілим, що не окремі, ніби незначні події у житті людини виявились причиною виникнення стресової ситуації, а їх комплексний вплив.

Доктори Т. Холмс і Р. Раге вивчали залежність захворювань (у тому числі інфекційних хвороб і травм) від різних стресогенних життєвих подій у більш ніж 5 тисяч пацієнтів. Вони дійшли висновку, що психічним і фізичним хворобам зазвичай передують певні серйозні зміни в житті людини. Відповідно до проведених досліджень було встановлено, що 150 балів означають 50 % імовірності виникнення певного захворювання, а в разі 300 балів вона збільшується до 90 %.

Потрібно уважно прочитати весь перелік, щоб мати загальне уявлення про те, які ситуації, події та життєві обставини, що спричиняють стрес, у ньому наведено. Потім повторно прочитати кожен пункт, звертаючи увагу на кількість балів, якою оцінюється кожна ситуація. Далі – вивести з тих подій і ситуацій, які за останні два роки відбувалися у житті людини, середнє арифметичне (порахувати середню кількість балів за один рік). Якщо яка-небудь ситуація виникала у пацієнта більш ніж один раз, то отриманий результат слід помножити на кількість разів.

Остаточна сума виражає (кількісно та якісно) водночас і наповненість стресом життя (стресонаповненість, ступінь стресового навантаження), і ступінь опірності стресу.

Тобто для даного дослідження було підібрано ефективний (простий, та такий що відображає необхідну картину) інструментарій. Психодіагностичні методики, що було застосовано, можна розділити на основні, такі, що відображають предмет дослідження; та додаткові – такі, що становлять науковий інтерес та доповнюють картину результатів дослідження.

## 2.2. Результати емпіричного дослідження індивідуальних особливостей осіб що належать до адміністративно-управлінського персоналу та рівня професійного вигорання

З метою визначення рівня професійного вигорання була проведена методика «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон, адапт. Н. Водоп'янової. Результати відобразили у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Розподіл результатів за симптомами професійного вигорання за методикою «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон, адапт. Н. Водоп'янової (у %)

Субшкала	Низький рівень, % осіб	Середній рівень, % осіб	Високий рівень, % осіб
Емоційне виснаження	6,7 %	60%	33,3%
Деперсоналізація	6,7 %	66,7%	26,7 %
Редукція професійних досягнень	26,7 %	46,7%	26,7 %

Якщо проаналізувати цю модель, то емоційне вигорання є тривимірним – включає три симптоми: емоційне виснаження, деперсоналізацію, редукцію професійних досягнень.

Встановлено, що за шкалою «Емоційне виснаження», високий рівень мають 33,3% (10 осіб) досліджуваних; середній рівень – 60% (18 осіб), та низький – 6,7% (2 особи) вибірки. Так як ця складова розглядається як основна емоційного вигорання та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням, тому з метою зниження емоційного виснаження необхідно провести відповідну роботу. За шкалою рівня деперсоналізації, високий рівень мають 26,7% (8 осіб) досліджуваних; середній рівень – 66,7% (20 осіб), та низький – 6,7% (2 особи) вибірки. Це може проявлятися у погіршенні стосунків з учнями та колегами по роботі. У багатьох випадках спостерігається зростання негативізму, цинічності стосовно колег. За шкалою рівня редукції професійних



досягнень, високий рівень мають 26,7% (8 осіб) досліджуваних; середній рівень – 46,7% (14 осіб), та низький – 26,7% (8 осіб) вибірки. Високий рівень мають 8 осіб – 27%. Такі працівники, які мають високий рівень показників, негативно оцінюють себе, свої професійні досягнення та успіхи, спостерігається негативізм щодо службової гідності, обмеження своїх можливостей, обов’язків щодо інших.

Ми дійшли висновку, що якщо у досліджуваного високий рівень емоційного виснаження, то і деперсоналізація, і редукція професійних досягнень буде високого рівня. Якщо досліджуваний має середній рівень емоційного виснаження, то деперсоналізація і редукція професійних досягнень може бути середнього або високого рівня. Якщо ж досліджуваний має низький рівень емоційного виснаження, то і деперсоналізація, і редукція професійних досягнень буде низького або середнього рівня.

Для визначення зв’язку стажу роботи та проявів вигорання, вибірку було поділено на 3 групи за стажем: до групи осіб зі стажем 2-10 років входять 20% вибірки, 6 осіб; до групи осіб зі стажем 11-15 років входять 40 % досліджуваних, 12 осіб; та до групи осіб зі стажем 16-29 років увійшли 40% вибірки, що становлять 12 осіб. Результати за методикою «Дослідження професійного вигорання» за різними групами стажу представлено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Розподіл середніх значень за шкалами професійного вигорання за методикою «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон, адапт. Н. Водоп’янової (у %) відповідно до рівня стажу

Стаж	К-сть осіб, % вибірки	Виснаження, середнє знач.	Деперсоналізація, середнє знач.	Редукція професійних досягнень, середнє знач.
2-10 років	20 %	18,17	6,50	39,00
11-15 років	40 %	30,33	13,33	32,75
16-29 років	40 %	26,42	11,83	33,08

Маємо, що працівники, зі стажем 2–10 років мають найнижчі середні значення за вибіркою; для працівників, що мають стаж 11-15 років, – притаманні більш високі

показники за рівнем прояву симптомів професійного вигорання (нагадаємо, що шкала «Редукція професійних досягнень» є оберненою); у той час як працівники, що мають стаж 16-29 років, мають не найбільш виражені симптоми професійного вигорання за вибіркою. Це пояснюється наявністю певної межі адаптації (притосування та збереження ресурсів і творчого потенціалу) до робочого середовища та професії.

Наступним етапом став аналіз результатів опитувальника «Діагностика рівня емоційного вигорання» за В. Бойко.

Аналізуючи результати за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» встановлено, що у адміністративно-управлінського персоналу спостерігається повна або часткова сформованість фаз професійного вигорання. Результати відображено у таблиці для їх узагальнення та аналізу (див. таблицю 2.3.).

Таблиця 2.3.

Розподіл даних досліджуваних за фазами емоційного вигорання за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко (у %)

Фаза	Не сформована, % осіб	В процесі формування, % осіб	Сформована фаза, % осіб
1. Напруження	13,3%	6,7%	6,7%
2. Резистенції	-	46,7%	26,7 %
3. Виснаження	-	-	-

Досліджувані мають такі показники за домінуючими стадіями: найбільший відсоток (46,7% – 14 осіб) досліджуваних має актуальну (домінуючу) фазу «резистенції», яка знаходиться в стадії формування. Сформована фаза «резистенції» у 26,7% досліджуваних (8 осіб). Фаза напруження, що є не сформована, притаманна 13,3 % вибірки (4 особи); домінуючу фазу напруження, що є у процесі формування та вже сформованою мають по 6,7% досліджуваних (по 2 особи). Це говорить про те, що фактичний опір стресу, що зростає, починається з моменту появи тривожного напруження. Людина усвідомлено або несвідомо прагне до психологічного комфорту, намагається знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у її

розпорядженні засобів, що говорить про необхідність профілактики та психокорекції емоційного та психологічного стану.

Нами встановлено також домінуючі симптоми на кожній стадії вигорання (див.рис.2.1).

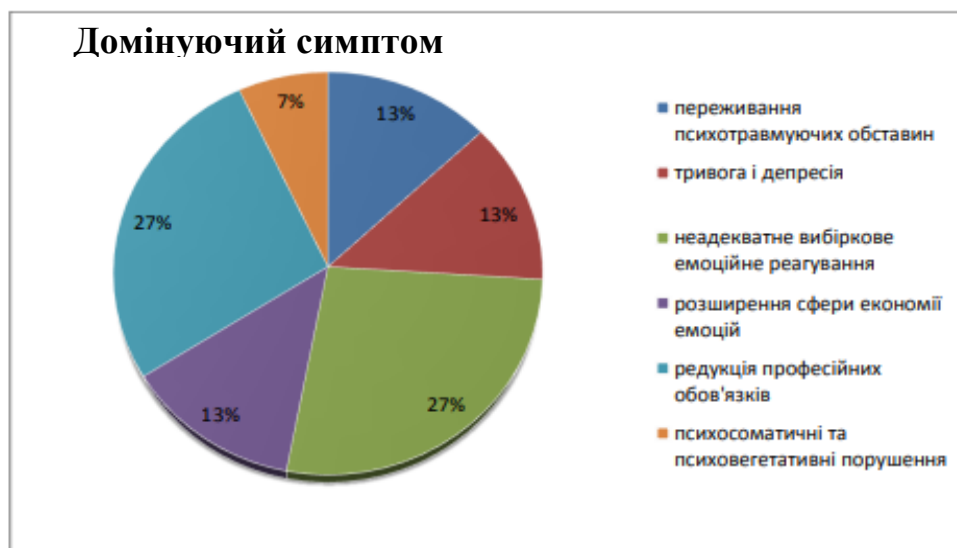


Рис. 2.1. Розподіл даних досліджуваних за домінуючими симптомами вигорання за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко (у %)

Тож, домінуючими симптомами у вибірці є: переживання психотравмуючих обставин (13,3% осіб); тривога й депресія (13,3%, 4 особи); неадекватне вибіркве емоційне реагування (26,7%, 8 осіб); розширення сфери економії емоцій (13,3%, 4 особи); редукція професійних обов'язків (26,7%, 8 осіб); психосоматичні та психовегетативні порушення (6,7%, 2 особи).

Слід відмітити, що у працівників більш молодшого віку симптоми емоційного вигорання не сформовані або не достатньо сформовані. Майже у всіх працівників має місце сформований симптом «редукція професійних обов'язків» та «неадекватне вибіркве емоційне реагування».

Предмет дослідження передбачає вивчення рівня тривожності респондентів. Тож, для цього було проведено методику «Шкала особистісної тривожності (STAI)» Спілбергера-Ханіна. Результати наведено у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4.

Розподіл даних досліджуваних за фазами емоційного вигорання за методикою «Шкала тривожності (STAI)» Ч. Спілбергера (у %)

	Особистісна тривожність	Ситуативна тривожність
1. Низький рівень	3,3%	6,7%
2. Середній рівень	13,3%	23,3%
3. Високий рівень	83,3%	70%

За результатами якої маємо: особистісна тривожність, що виражена на низькому рівні, притаманна 3,3% (1 особа) досліджуваних; на середньому – 13,3% (4 особи), та на високому рівні – у 83,3% вибірки (25 осіб). Ситуативна тривожність, що виражена на низькому рівні, властива 6,7% (2 особи) досліджуваних; на середньому – 23,3% (7 осіб), та на високому рівні – у 70% вибірки (21 особа). Така особливість вибірки дослідження може пояснюватись наявним високим рівнем стресу та професійного вигорання.

Для більш точних даних була використана ще одна методика – «Шкала оцінки стресових подій (SRRS)» за Т. Холмс та Р. Раге. Цю методику було проведено з метою визначення стресостійкості (що у даній методиці розглядається як зворотній показник до рівня стресу у житті).

Результати методики представлено на рисунку 2.2.

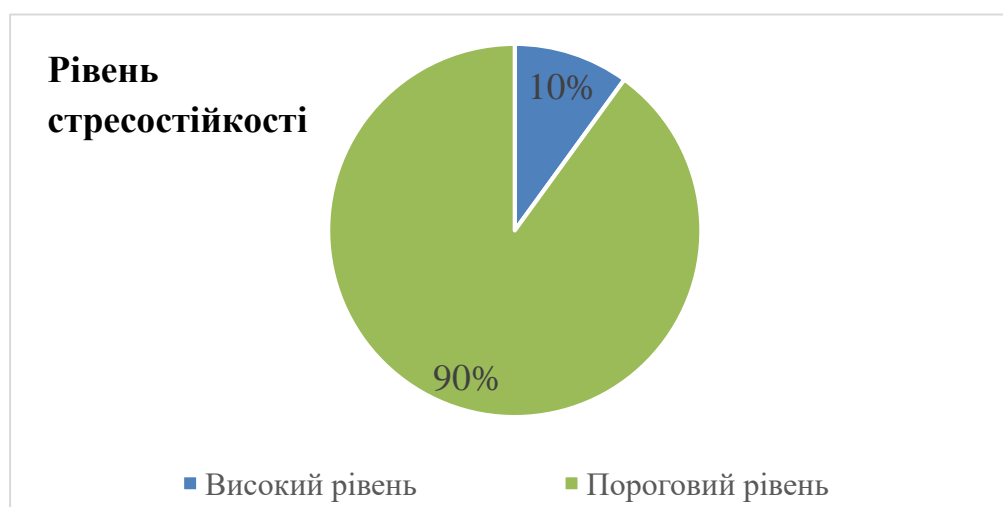


Рис. 2.2. Розподіл результатів досліджуваних за рівнем стресостійкості за методикою «Шкала оцінки стресових подій (SRRS)» за Т. Холмс та Р. Раге (у %)

За результатами дослідження за даною методикою визначено, що вибірка досліджуваних в основному (90%, 27 осіб) мають пороговий рівень стресостійкості.

Такий рівень стресостійкості визначає передостанню межу перед низьким супротивом стресу. В контексті адміністративно-управлінських посад, можна казати про велику кількість стресу, що пов'язаний з професійним середовищем.

### 2.3. Емпіричне дослідження зв'язку особистісної тривожності та проявів професійного вигорання у адміністративно-управлінського персоналу

Для отримання якісних результатів нами було застосовано методи математичної статистики програми SPSS Statistic 2017.

З метою визначення зв'язку рівня особистісної тривожності та рівня вигорання, а також, інших взаємозв'язків за шкалами методик дослідження, було проведено кореляційний аналіз r-Пірсона (загальна таблиця представлена у додатку А).

Значущі на рівні  $p \leq 0,01$ ;  $p \leq 0,05$  кореляції наведено у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Кореляційний аналіз r-Пірсона за шкалами методик дослідження  
(n = 30)

	Вік	Фаза напруження	Фаза резистенції	Фаза виснаження	Особистісна тривожність	Ситуативна тривожність	Стресонаповненість
Вік			0,819**	0,711**		0,710**	0,391*
Стаж	0,964**	0,377*	0,784**	0,688**		0,735**	0,400*
Виснаження		0,524**		0,431*		0,476**	0,373*
Деперсоналізація	0,364*		0,513**	0,377*	0,442*		0,436*
Редукція проф.досягн.	-0,380*		-0,519**	-0,366*	-0,461*		-0,386*
Фаза напруження					0,366*	0,571**	
Фаза резистенції	0,819**				0,448*	0,698**	0,497**

\* – кореляція, значуща на рівні  $p \leq 0,05$

\*\* – кореляція, значуща на рівні  $p \leq 0,01$

За результатами кореляційного аналізу маємо:

1. Шкала особистісної тривожності методики «Шкала тривожності (STAI)» Спілбергера-Ханіна має такі кореляційні зв'язки, значущі на рівні  $p \leq 0,05$ :

1. Зі шкалою рівня деперсоналізації, утворюючи прямий зв'язок помірної сили, де  $r = 0,442$ .

2. Зі шкалою рівня редукції професійних досягнень, утворюючи зворотній зв'язок помірної сили, де  $r = -0,461$ .

3. Зі шкалами фази напруження та фази резистенції, утворюючи прямі зв'язки помірної сили, де  $r = 0,366$  та  $r = 0,448$  відповідно.

Що вказує на зв'язок особистісної тривожності і таких симптомів професійного вигорання як деперсоналізація та редукція професійних досягнень. Що у випадку з деперсоналізацією може бути визначено як наслідок порушення спілкування, комунікації – як соціального підґрунтя особистісної тривожності. Це взаємозалежний процес, тож байдужість як захисна реакція втомі від певного рівня тривоги (що викликаний особистісною тривожністю як властивістю).

Зв'язок особистісної тривожності та редукції професійних обов'язків може бути пояснено психологічним підґрунтям особистісної тривожності – неадекватній самооцінці: що запускає коло тривоги на фоні неможливості дати відсіч стресу. При цьому, рівень прояву редукції професійних обов'язків визначається рівнем тривожності та тривоги, адекватністю самооцінки, самосприйняття професійної діяльності та розвивається на фоні виснаження.

Зв'язок фаз емоційного вигорання: фази напруження, резистенції із особистісною тривожністю пояснюється актуальним впливом особистісної тривожності саме на цих двох фазах вигорання. При цьому, фаза напруження передбачає тривогу, безвихідь, визначення професійних чинників як травмуючих як симптом – ці симптоми напруги скеровуються рівнем особистісної тривожності. Особистісна тривожність у фазі напруги визначає силу напруження, наявність загрози та її ідентифікує. Фаза резистенції, опору, як фаза реакції, де особистісна тривожність як один з факторів, що визначає необхідність та силу емоційного обмеження. Окрім

того, ця фаза має як симптом редукцію професійних досягнень, зв'язок якої з тривожністю обґрунтовано у попередньому абзаці.

Цікаво, що за результатами кореляційного аналізу, особистісна тривожність не має зв'язку з рівнем емоційного виснаження як симптому та виснаження як фази емоційного вигорання. Це може бути пояснено тим, що виснаження передбачає втому та економію ресурсів – а не відповідь організму, тому спочатку є ресурси аби боротися зі стресом та проявами тривожності – а потім, особистісна тривожність не має ресурсу для прояву.

2. Шкали методики «Дослідження професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон; адапт. Н. Е. Водоп'янової) має такі кореляції:

1. Шкала рівня виснаження корелює зі шкалами, утворюючи значущі на рівні  $p \leq 0,01$  зв'язки:

1) шкалою фази напруження методики В. Бойко, утворюючи прямий зв'язок середньої сили, де  $r = 0,524$ ;

2) шкалою ситуативної тривожності, прямий помірний зв'язок, де  $r = 0,476$ ;

А також, деякими шкалами, утворюючи кореляції, значущі на рівні  $p \leq 0,05$ :

1) шкалою «Стресонаповненість», утворюючи прямий помірний зв'язок, де  $r = 0,373$ . Тут варто уточнити, що шкала стресонаповненості визначає обернений рівень стресостійкості.

2) шкалою фази виснаження методики В. Бойко, утворюючи прямий помірний зв'язок, де  $r = 0,431$ .

Таким чином, ми маємо зв'язок між рівнем емоційного виснаження та фазою напруження (що передбачає виснаження) та загальною фазою виснаження; а також, зв'язок високого емоційного виснаження та низької стресостійкості і високої ситуативної тривожності, як неможливість надавати опір стресу.

2. Шкала рівня деперсоналізації корелює з такими шкалами:

1) шкалою «Вік», утворюючи значущий на рівні  $p \leq 0,05$  прямий зв'язок помірної сили, де  $r = 0,364$ ;

2) шкалою «Стресонаповненість», утворюючи прямий зв'язок помірної сили, де  $r = 0,436$ , значущий на рівні  $p \leq 0,05$ ;

3) шкалою фази виснаження методики В.Бойко, утворюючи прямий зв'язок помірної сили, де  $r = 0,377$ , що є значущий на рівні  $p \leq 0,05$ ;

А також, корелює зі шкалою фази резистенції емоційного вигорання, утворюючи прямий зв'язок середньої сили, де  $r = 0,513$ , що є значущим на рівні  $p \leq 0,01$ .

Що свідчить про зв'язок високого рівня деперсоналізації та рівня прояву симптомів фази виснаження та фази резистенції; низького рівня стресостійкості.

3. Шкала «Редукція професійних досягнень», що є стадією професійного вигорання, корелює з такими шкалами (значущі на рівні  $p \leq 0,05$  зв'язки):

1) шкалою «Вік», утворюючи зворотній зв'язок помірної сили, де  $r = -0,38$ ;

2) шкалою «Стресонаповненість», утворюючи зворотній зв'язок помірної сили, де  $r = -0,386$ ;

3) шкалою фази виснаження методики В.Бойко, утворюючи зворотній зв'язок помірної сили, де  $r = -0,366$ .

А також корелює зі шкалою фази резистенції, утворюючи зворотній зв'язок середньої сили, де  $r = -0,519$ , що є значущим на рівні  $p \leq 0,01$ .

Так як дана шкала є оберненою - то маємо прямий зв'язок рівня прояву редукції професійних досягнень з рівнем стресонаповненості; а також, з рівнем прояву симптомів таких фаз емоційного вигорання як виснаження та резистенції. Останнє можна пояснити так, що редукція професійних досягнень є результатом або пов'язана з емоційним обмеженням.

2. Шкали методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко мають такі кореляційні зв'язки (окрім зазначених вище):

1. Шкала фази напруження корелює зі шкалою ситуативної тривожності, утворюючи прямий зв'язок середньої сили (що є значущим на



рівні  $p \leq 0,01$ ), де  $r = 0,571$ . А також, корелює зі шкалою стажу, утворюючи прямий зв'язок помірної сили, де  $r = 0,377$ ;  $p \leq 0,05$ .

2. Шкала фази резистенції утворює значущі на рівні  $p \leq 0,01$  зв'язки: корелює зі шкалами віку та стажу, утворюючи прямий сильний зв'язок, де  $r = 0,819$  та  $r = 0,784$  відповідно; та корелює зі шкалами ситуативної тривожності та стресонаповненості, утворюючи прямий зв'язок помірної та середньої сили, де  $r = 0,698$ ;  $r = 0,497$  відповідно.

3. Шкала фази виснаження (окрім зазначених вище кореляцій зі шкалами професійного вигорання) корелює зі шкалами віку та стажу, утворюючи прямий сильний зв'язок ( $r = 0,711$ ) та зв'язок середньої сили, де  $r = 0,688$ ;  $p \leq 0,01$ .

А також, наявна позитивна кореляція (зв'язок середньої сили) між даною шкалою та шкалою ситуативної тривожності:  $r = 0,657$ ;  $p \leq 0,01$  (див. додаток А).

Що свідчить про зв'язок усіх фаз емоційного вигорання з рівнем ситуативної тривожності як реакцією на актуальні стресові фактори; а також, про зв'язок фази резистенції (реакції) та стресонаповненості, що можна пояснити тим, що реакція відбувається внаслідок усвідомлення стресу.

3. Шкали «Вік» та «Стаж» (окрім зазначених вище кореляцій з симптомами професійного та фазами емоційного вигорання) утворюють кореляції зі шкалами корелюють з багатьма шкалами методики:

1) шкала віку корелює зі шкалою стажу, утворюючи сильний прямий зв'язок, де  $r = 0,964$ ;  $p \leq 0,01$ ; корелює зі шкалами ситуативної тривожності, утворюючи прямий сильний зв'язок, де  $r = 0,71$ ;  $p \leq 0,01$ . А також, корелює зі шкалою стресонаповненості, утворюючи прямий зв'язок помірної сили, де  $r = 0,391$ ;  $p \leq 0,05$ .

2) шкала стажу корелює зі шкалою рівня ситуативної тривожності, утворюючи прямий сильний зв'язок, де  $r = 0,735$ ;  $p \leq 0,01$ . А також, рівень стажу корелює зі шкалами стресонаповненості, утворюючи прямі зв'язки помірної сили, де  $r = 0,400$ ;  $p \leq 0,05$ .

Усі отримані кореляції за шкалами стажу та віку свідчать про органічний зв'язок стажу роботи та віку, зі збільшенням стажу та віку збільшується і рівень

симптомів за фазами резистенції, виснаження. Проте, із віком пов'язані явища деперсоналізації та редукції професійних досягнень (що не залежать від стажу та можуть пояснюватись особливостями вибірки, віковими особливостями особистості); а зі стажем – симптоми фази напруження. Тож, беручи до уваги усі кореляційні зв'язки зі шкалою віку, вони пояснюються як наслідок стану фізичного та психічного здоров'я.

Отже, особистісна тривожність є одним із факторів, що визначають силу прояву симптомів професійного вигорання таких як деперсоналізація та редукція професійних досягнень. Що у ґрунтується на двох аспектах виникнення тривожності як властивості: порушення комунікації та порушення самооцінки – та як наслідок, спричинюють тривожність та появу тривоги. При цьому, проявлені симптоми вигорання – як захисна реакція на фоні неможливості дати відсіч стресу. Професійне вигорання має серйозний негативний вплив на стан психічного та фізичного здоров'я особистості, призводячи до тяжких органічних порушень, порушення самосприйняття і ресурсності, порушення сприйняття «Я»-професійне тощо. Саме тому це явище потребує вчасних профілактичних заходів, що комплексно розглядають проблему професійного вигорання, працюючи з: особистісною тривожністю, ресурсністю, комунікативною компетентністю, самооцінкою, рівнем стресостійкості, мотивацією тощо.

#### **2.4. Рекомендації щодо роботи з професійним вигоранням у адміністративно-управлінського персоналу**

Одним із видів робіт для профілактики синдрому професійного вигорання є тренінг. Тренінгові роботи варто проводити у колективах (в даному випадку у групі адміністративно-управлінського персоналу). Добре провести з кожним попередню бесіду, розповівши про зміст і форми тренінгової роботи, про необхідність займати активну позицію, відкривати іншим учасникам свій внутрішній світ, переживання, думки, мінятися, привласнюючи новий досвід.

Окрім цього, корисним буде не лише провести профілактичні програми для адміністративно-управлінського персоналу – а і провести інформаційну кампанію щодо поняття професійного вигорання та як з ним працювати не лише на власному рівні – а як особа керівної посади, що відповідальна за колектив або відділ. Це є важливим для протидії вигоранню на всіх рівнях організації, окрім того, обізнаність допоможе виявити правильно актуальний власний стан і вчасно надати допомогу для протидії вигоранню.

Кожна людина по-своєму реагує на одні і ті ж стресові навантаження. На це впливають особистісні властивості та актуальний рівень стресового навантаження. Тут велику роль грає рівень стресостійкості. І сюди ж можна віднести як фактор впливу, особистісну тривожність.

Особистісна тривожність визначається як стійка характеристика або властивість, що визначає схильність особи сприймати різні ситуації як загрозові, небезпечні – як реакція на реальну чи уявну небезпеку. Часто як причину певного рівня особистісної тривожності, виокремлюють ставлення до себе (адекватне або неадекватне), самооцінку та внутрішні конфлікти – і як наслідок, перебільшене значущості ситуації і суб'єктивне відчуття безсилля перед ним. Дане дослідження визначає особистісну тривожність як таку, що пов'язана з професійним вигоранням через високий рівень напруження. Більш конкретно, тривожність пов'язана з симптомами: деперсоналізації, редукції професійних досягнень. Тож, для профілактики професійного вигорання необхідно працювати з рівнем особистісної тривожності: це можуть бути тренінги, особисті зустрічі чи просто впроваджені програми для адміністративного персоналу. При корекційній роботі, де ми маємо справу вже з актуальним станом професійного вигорання, робота з виснаженням (ресурсністю) та тривожністю має бути в тандемі (з увагою на сприйняття світу щодо безпеки-небезпеки та самосприйняття), як взаємозалежні явища, де останні визначають рівень небезпеки ситуації. Важливо підкріплювати таку роботу роботою з ресурсами та опором стресу. Також, варто ввести культуру зустрічей з психологом

у вашій організації. Необхідно також слідкувати за загальним станом психічного здоров'я та емоційним комфортом, відчуттям безпеки у роботі.

Для роботи з вигоранням важливо розглянути ресурсність та її збереження, розробити екологічні реакції на різні ситуації, постійно співвідносячи з власним станом і відчуттям. Важливий аспект у професійній діяльності керівника є саморегуляція емоційного стану. Необхідність саморегуляції виникає, коли він стикається з новою, незвичайною проблемою, яка не має однозначного рішення. Саморегуляція необхідна у кризовій ситуації, коли працівник перебуває у стані підвищеної емоційної й фізичної напруги, що спонукає його до імпульсивних дій, чи, якщо він перебуває у кризовій ситуації, оцінювання із боку колег, іншим людям [22].

Г. Дьяконовим розроблений цикл вправ, орієнтованих на відновлення ресурсів особистості. Знаючи себе, свої потреби і їх задоволення, вона може раціонально розподіляти свої сили протягом кожного дня, цілого року.

Рекомендації для позбавлення від стресу [25]:

- створіть розпорядок та систему пріоритетів у роботі (дезорганізація приводить до плутанини і тривоги);
- уникайте агресивної, жорсткої конкуренції: така конкуренція дуже виснажує ресурси організму (в багатьох ситуаціях ми не можемо уникнути конкуренції, але занадто велике прагнення виграти в багатьох галузях попри будь-які обставини призводить до конфліктів, напруження і тривоги, робить людину агресивною);
- налагодіть ефективні та екологічні взаємовідносини з керівництвом (від ефективності професійної взаємодії з керівництвом залежить ефективність вашої роботи, збереження психічного здоров'я);
- не ставте перед собою недосяжних цілей (мета повинна бути реальною та досяжною в часі, інакше це може призвести до знецінення себе, додаткових стресів);
- створіть у плані на день час для відпочинку (для відновлення сил);
- активний спосіб життя та фізичні тренування допомагають боротьбі зі стресом;

- зосередьтесь на позитивних якостях оточуючих, намагайтесь не критикувати інших (це важливо як для здорової комунікації та підтримки з-боку соціуму – для збільшення власної значущості та зменшення тривоги);

- завершуйте справи до кінця або визначте собі межу, де б вони вважались завершеними (для уникнення переживань та тягара незавершених справ, що є стресовим і виснажуючим фактором);

- намагайтесь підтримувати нормальну самооцінку, активну позицію, не надавати собі статус жертви обставин (це корисно для самоконтролю та контролю над життям для зменшення тривоги та стресів).

Наступним фактором роботи є самооцінка. До важливих особливостей ефективного працівника належать впевненість у собі та висока самооцінка (позитивна оцінка себе як здібної людини, гідної пошани), емоційна стабільність і прагнення до максимальної гнучкості.

Працівники з низькою самооцінкою неадекватно сприймають себе й оточуючих, відчувають підвищену тривожність, що негативно позначається на професійному процесі.

Ступінь адекватності самооцінки працівника багато в чому визначає розвиток емоційного напруження в професійної діяльності. Маючи адекватну самооцінку та позитивне самоставлення, працівник позитивно впливає на самооцінку й самоставлення людей, стимулює в них прагнення до успіхів.

Іншим аспектом роботи є способи подолання стресу. Серед комплексних способів подолання стресу – зміна способу життя, наближення його до здорового і врівноваженого. Важливим є розуміння того, що від стресу можна ефективно боронитися. Він може бути навіть корисним.

Керівникам слід пам'ятати, що багатьом людям не під силу самостійно впоратись зі стресом. Необхідно відзначати різкі нетипові зміни поведінки співробітників, що можуть бути ознакою сильного стресового впливу, бути уважним до колег особливо в тих випадках, коли хтось раптово [27]:

- починає виявляти агресію до людей, стосунки з якими до цього були завжди гарними;

- втрачає інтерес до будь-чого;

- виглядає занадто втомленим;

- намагається більшість часу проводити на самоті.

Такі зміни в людині можуть бути ознаками появи симптомів вигорання. Прийміть такі зміни та продовжуйте активно спілкуватися з людиною, не втрачайте з нею контактів. Пропонуйте їй конструктивні підходи до вирішення особистих проблем, проявіть турботу та увагу.

Професійне вигорання виникає внаслідок довготривалої дії стресу. У більшості випадків поняття «стрес» асоціюється з негативними переживаннями та з ситуаціями, що їх викликають. Проте, стрес є просто реакцією організму на зміну умов, та включає активізацію ресурсів організму і підготовку до дій. При цьому, стрес є і позитивним явищем: без певного рівня стресу неможливий професійний та особистісний розвиток, та адаптація. Незначний рівень стресу є корисним для людини – але надто тривала та (або) надмірна дія стресових факторів призводять до негативних наслідків для психічного та фізичного здоров'я [6].

Стресостійкість визначається як здатність протидіяти впливу стресових факторів шляхом їх перетворення (або пристосування). Важливим фактором підвищення стресостійкості є активізація та накопичення особистісних ресурсів подолання стресу та забезпечення їх відновлення. До таких ресурсів належать: позитивне мислення, самоповага, активна позиція, мотивація, наявні фізичні ресурси.

Рекомендації щодо підвищення рівня стресостійкості, опору стресу [25, 30]:

- Розвивайте навички позитивного мислення, зберігайте оптимізм. Це передбачає адекватну та близьку до об'єктивної оцінку ситуації через позитивні наслідки. Позитивне мислення передбачає виділення корисних сторін важкої ситуації, і, як наслідок, допомагає скласти конструктивний план дій.

- Позбавтесь від ірраціональних переконань і суджень. Ірраціональні переконання лежать в основі неефективних моделей поведінки, вони призводять до

неконструктивних переживань. Вони не сприяють подоланню стресу і підвищують ризик емоційного вигорання.

- Виражайте свої почуття та емоції соціально прийнятними формами. В такому випадку вас буде адекватно сприймати оточення – а значить, і ви від оточення будете мати адекватну реакцію.

- Розвивайте гнучкість мислення та поведінки. Тут основою є адаптація до ситуації та її розв'язання. В кожній ситуації, в яку ми потрапляємо, відображається наша стратегія розв'язання проблем. Якщо проблемні ситуації зустрічаються нам регулярно, варто звернути увагу на те, що ми робимо не так і бути готовими змінити своє ставлення до ситуації та способи поведінки.

- Навчіться планувати, визначати власну мету та результат. Планування позбавляє зайвих переживань у раптовій зміні умов. Важливо правильно визначати мету, не завищуючи рівень домагань, адекватно оцінюючи власні ресурси та ситуацію. Необхідно визначати результат досягнення мети – це буде вашою винагородою, критичною точкою для постановки іншої мети та порівняння очікувань і результату цієї.

Отже, більшу частину ситуацій, що викликають стрес, людина здатна вирішити самостійно. Головне зрозуміти та прийняти те, що серйозні зміни – це невід'ємна частина нашого життя. І тільки від нашого сприйняття цих змін залежить – стануть вони для нас стресовими чи нададуть можливості для отримання цінного досвіду.

Іншим рівнем виникнення синдрому емоційного вигорання є рольовий (що включає і власну рольову поведінку, і взаємовідносини). Де основною проблемою є рольовий конфлікт. Вигорання швидко розвивається в тих випадках, коли спільні зусилля неузгоджені, відсутня належна інтеграція дій, зате присутня конкуренція, в той час, коли успішний результат залежить від злагоджених дій. Тут важливим пусковим фактором можуть бути постійні конфлікти у колективі або нездатність керівника конкретно визначити зони повноважень та відповідальності кожного працівника.

Ще одна група причин, які викликають емоційне вигорання – зовнішні фактори, які пов’язані з особливостями роботи і, що важливо, з самою організацією. Не варто перевантажувати працівників, що добре виконують свою роботу. Розробіть однакові норми для кожного, з урахуванням відпочинку та відновлення сил, та з відповідністю до вашої організаційної культури. Дуже виснажують нереальні вимоги до працівників, відсутність об’єктивних критеріїв для оцінки праці, неефективна система мотивації і стимуляції персоналу. Ця група причин високою мірою залежить від діяльності керівника [22].

Наступним позитивним профілактичним напрямком управлінської діяльності може стати методичний менеджмент. Один із напрямків у службі методичного кабінету – забезпечення здорової атмосфери в колективі. Для досягнення цієї мети керівництвом використовуються різні методи та прийоми, зокрема, для скорочення дистанції між особистістю та керівництвом – мотивація, піклування про матеріальну і моральну зацікавленість учасників. Для задоволення потреби у самовираженні – надання більшої самостійності в діях, залучення до участі в інноваційних проектах, включення в колективну діяльність, передача додаткових повноважень. Для задоволення потреби у визнанні і статусі – публічне заохочення за досягнуті успіхи, узагальнення досвіду роботи, атестація на вищу кваліфікаційну категорію, преміювання, залучення до партнерської участі в управлінській діяльності, надання можливості працювати в престижних заходах та проектах, усунення від визначеного обсягу непрестижних робіт, включення в резерв керівних кадрів. Для задоволення потреби в приналежності – заохочення за внесок у колективну діяльність, підтримка діяльності неформальних груп у колективі, створення в колективі секцій за інтересами, залучення працівників до колективного аналізу проблем своєї організації [22].

Як бачимо, профілактичні фактори запобігання виникнення синдрому емоційного вигорання можна поділити на дві групи – особистісно-психологічну, яка залежить від самого адміністративно-управлінського працівника та його



стресостійкості; та рольову – залежну від управлінського і методичного менеджменту в колективі.

При цьому, рівень професійного вигорання залежить не лише від правильного підходу керівництва – а і від психологічної служби та від самого працівника. Підтримуючи саморегуляцію на належному рівні, адекватне самосприйняття, контролювати рівень тривоги та опірності стресу, зберігаючи психічне здоров'я в цілому, – можна завадити розвитку синдрому вигорання. Тому людина може вибрати – чи «вигоратиме» вона під тиском зовнішніх обставин, за умови вчасного перерозподілу енергії та ресурсів.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Було проведено емпіричне дослідження індивідуальних особливостей осіб що належать до адміністративно-управлінського персоналу. Методики, що було обрано відповідають предмету дослідження, визначають необхідні явища та є при цьому простими і зрозумілими як для досліджуваних – так і для процедури проведення.

Вибірка представлена 30 особами (де рівномірний розподіл чоловіків та жінок), що належать до адміністративно-управлінського персоналу, віком від 24 до 50 років, що мають стаж від 2 – до 29 років.

За результатами, вибірка характеризується середнім (60 %) та високим (33,3%) рівнем емоційного виснаження; середнім (66,7 %) та високим (26,7 %) рівнем деперсоналізації та середнім (46,7%), високим (26,7%) та низьким (26,7%) рівнями редукції професійних досягнень.

При цьому, працівникам, що мають стаж 11-15 років, притаманні більш високі показники за рівнем прояву симптомів професійного вигорання. Це пояснюється наявністю певної межі адаптації (приспособування та збереження ресурсів і творчого потенціалу) до робочого середовища та професії.

За шкалами емоційного вигорання домінуючими за фазами є фаза резистенції та напруження. При цьому, найбільший відсоток (46,7%) досліджуваних має актуальну домінуючу фазу «резистенції», яка знаходиться в стадії формування; домінуючу сформовану фазу «резистенції» мають 26,7% досліджуваних. Фаза напруження, що є не сформована, притаманна 13,3 % вибірки; така, що є у процесі формування (у 6,7 % осіб) та вже сформована (у 6,7% осіб). Дана вибірка характеризується домінуючими симптомами неадекватного вибіркового емоційного реагування (для 26,6 % осіб) і редукції професійних обов'язків (для 26,6 % осіб).

Працівники більш молодшого віку мають не сформовані або не достатньо сформовані симптоми емоційного вигорання.

За рівнем тривожності, більшість працівників (83,3%) мають високий рівень особистісної тривожності та 13,3 % – середній. Що визначає високу схильність до проявів тривоги.

Додатково було виявлено рівень стресостійкості та ситуативної тривожності. За рівнем стресостійкості переважає (90% осіб) пороговий рівень, що визначає межу перед низьким супротивом стресу. В контексті адміністративно-управлінських посад, можна казати про велику кількість стресу, що пов'язаний з професійним середовищем. Ситуативна тривожність же виражена в основному на високому рівні – у 70% вибірки. Така особливість вибірки дослідження може пояснюватись наявним високим рівнем стресу та професійного вигорання.

З метою визначення зв'язку рівня особистісної тривожності та рівня вигорання, а також, інших взаємозв'язків за шкалами методик дослідження, було проведено кореляційний аналіз r-Пірсона. За результатом якого маємо:

Зв'язок особистісної тривожності і деперсоналізації як симптому професійного вигорання ( $r = 0,442$ ). Де висока тривожність пояснюється як наслідок порушення спілкування, комунікації; та водночас, як така, що спричинює певний рівень тривоги, що є передумовою посилення економії ресурсу та як наслідок, деперсоналізації.

Зв'язок особистісної тривожності і редукції професійних досягнень як симптому професійного вигорання ( $r = -0,461$ ). Де тривога може виникати на основі неадекватної самооцінки, спричинюючи більший рівень стресу – та редукція професійних досягнень як реакція на неможливість дати відсіч стресу.

Особистісна тривожність корелює з показниками фази напруження ( $r = 0,366$ ). Що пояснюється впливом особистісної тривожності у даній фазі на оцінку безпечності середовища та окремих факторів.

Особистісна тривожність корелює з показниками фази резистенції емоційного вигорання ( $r = 0,448$ ). Що пояснюється впливом особистісної тривожності, як одного з факторів, що визначає необхідність та силу емоційного обмеження (через

ідентифікацію стресу); а також, впливом самооцінки на даній фазі емоційного вигорання.

З високими показниками за віком і стажем пов'язані високі показники за рівнем прояву симптомів фази резистенції та виснаження (що визначає вплив вікових особливостей та робочого середовища на появу цих симптомів). Окрім цього, із віком пов'язані симптоми деперсоналізації та редукції професійних досягнень (що не залежать від стажу та можуть пояснюватись особливостями вибірки, як наслідок стану фізичного та психічного здоров'я); а зі стажем – симптоми фази напруження (що пояснюється впливом професійного і робочого середовища).

Інші показники (ситуативна тривожність та стресостійкість) вказують на високий актуальний рівень стресу та виснаження.

Отже, особистісна тривожність є одним із факторів, що визначають силу прояву симптомів професійного вигорання таких як деперсоналізація та редукція професійних досягнень. При цьому, проявлені симптоми вигорання – як захисна реакція на фоні неможливості дати відсіч стресу.

Професійне вигорання має серйозний негативний вплив на стан психічного та фізичного здоров'я особистості, призводячи до тяжких органічних порушень, порушення самосприйняття і ресурсності, порушення сприйняття «Я»-професійне тощо. Саме тому це явище потребує вчасних профілактичних заходів, що комплексно розглядають проблему професійного вигорання, працюючи з: особистісною тривожністю, ресурсністю, комунікативною компетентністю, самооцінкою, рівнем стресостійкості, мотивацією тощо.

## ВИСНОВКИ

1. Особистісна тривожність визначається як стійка характеристика особистості, тенденція до переживання нейтральної ситуації як загрозової; особистісна тривожність визначає схильність і частоту переживань почуття тривоги. При цьому, механізм появи тривожності є замкненим: з одного боку тривожність визначає появу тривоги – з іншого, постійне переживання тривоги фіксується та стає особистісною властивістю – тривожністю. Тут і криється проблема необхідності допомоги особам, що мають високий рівень тривожності та (або) не мають ресурсу протистояти стресу.

Причини особистісної тривожності знаходяться на соціальному (порушення комунікації), психологічному (конфліктність самооцінки, внутрішні конфлікти, неадекватна оцінка дійсності) та психофізіологічному (особливості функціонування центральної нервової системи, хвороби нервової системи) рівнях.

Тому високий рівень особистісної тривожності в людини є фактором ризику і потребує корекції.

2. У процесі написання дипломної роботи було визначено та проаналізовано теоретичні підходи до особливостей психологічних чинників емоційного вигорання у адміністративно-управлінського персоналу.

Професійне вигорання визначається як виснаження у ситуації дії факторів професійного середовища. Процес розвитку професійного вигорання пояснюється через поступове накопичення негативних емоцій (що не мають адекватного виходу), через що відбувається наростання напруги, яке призводить до виснаження та вмикає механізми захисту ресурсів організму (що проявляється в емоційному, мотиваційному обмеженні реагування). До симптомів «вигорання» відносяться: зниження мотивації до праці, незадоволеність від роботи, конфлікти на робочому місці, хронічна втома, нудьга, виснаження, нервозність, постійне хвилювання, дратівливість, дистанціювання від колег.

Вигорання являє собою комплекс психічних переживань і поведінки, які відображаються на працездатності, фізичному і психічному самопочутті, а також на інтерперсональних відносинах працівників всередині організації та поза її межами.

Особливості синдрому професійного вигорання найбільш яскраво виявляються у так званій групі ризику – професії у системі «людина – людина».

Адміністративно-управлінський персонал визначається як категорія працівників, що найбільш схильна до негативного впливу стресу, психосоматичних порушень та професійного вигорання. Адже, фахівці цієї системи більше зазнають емоційного виснаження аде мають не лише розподіляти ресурси та контролювати певні організаційні процеси – а і повинні постійно виявляти комунікативну компетентність, бути у колі події.

Важливою детермінантою професійного вигорання адміністративно-управлінський персоналу є рівень успішності, самосприйняття та здатність до саморегуляції та протистояння стресовим факторам. Дослідження ж особистісної тривожності та проявів синдрому вигорання у адміністративно-управлінського персоналу є необхідним для побудови правильної стратегії дій (корекції та профілактики) для боротьби з вигоранням працівників всередині організації.

3. З метою визначення проблеми зв'язку особистісної тривожності з професійним вигоранням у адміністративно-управлінського персоналу було проведено дослідження. Де по-перше було визначено особливості вибірки адміністративно-управлінського персоналу.

Вибірка представлена 30 особами (де рівномірний розподіл чоловіків та жінок), що належать до адміністративно-управлінського персоналу, віком від 24 до 50 років, що мають стаж від 2 – до 29 років.

Виникнення проявів синдрому «професійного вигорання» пов'язано з розміром стажу: працівникам, що мають стаж 11-15 років, притаманні більш високі показники за рівнем прояву симптомів професійного вигорання. Це пояснюється наявністю певної межі адаптації (пристосування та збереження ресурсів і творчого потенціалу) до робочого середовища та професії.

При проведенні методики «Дослідження професійного вигорання» (К. Маслач та С. Джексон; адапт. Н. Водоп'янової), було з'ясовано, що більшість працівників мають середній рівень емоційного виснаження (60% осіб), середній рівень деперсоналізації (66,7% осіб) та середній рівень редукції професійних досягнень (46,7% осіб).

При проведенні методики емоційного вигорання В. Бойко, були отримані наступні результати: у працівників спостерігається повна або часткова сформованість фаз професійного вигорання. Найбільший відсоток (46,7%) припадає на фазу «резистенції», яка знаходиться в стадії формування, сформована фаза «резистенції» у 26,7% досліджуваних. Це говорить про те, що фактичний опір стресу починається з моменту появи тривожного напруження.

Працівники більш молодшого віку мають не сформовані або не достатньо сформовані симптоми емоційного вигорання.

За рівнем тривожності, більшість працівників (83,3%) мають високий рівень особистісної тривожності та 13,3 % – середній. Що визначає високу схильність до проявів тривоги.

Додатково було виявлено рівень стресостійкості та ситуативної тривожності. За рівнем стресостійкості переважає (90% осіб) пороговий рівень, що визначає середній рівень стресового навантаження. В контексті адміністративно-управлінських посад, можна казати про велику кількість стресу, що пов'язаний з професійним середовищем. Ситуативна тривожність же виражена в основному на високому рівні – у 70% вибірки. Така особливість вибірки дослідження може пояснюватись наявним високим рівнем стресу та професійного вигорання.

4. З метою визначення зв'язку рівня особистісної тривожності та рівня вигорання, а також, інших взаємозв'язків за шкалами методик дослідження, було проведено кореляційний аналіз r-Пірсона. За результатами кореляційного аналізу маємо:

Зв'язок особистісної тривожності і деперсоналізації як симптому професійного вигорання ( $r = 0,442$ ). Де висока тривожність пояснюється пояснюється як наслідок

порушення спілкування, комунікації; та водночас, як така, що спричинює певний рівень тривоги, що є передумовою посилення економії ресурсу та як наслідок, деперсоналізації.

Зв'язок особистісної тривожності і редукції професійних досягнень як симптому професійного вигорання ( $r = -0,461$ ). Де тривога може виникати на основі неадекватної самооцінки, спричинюючи більший рівень стресу – та редукція професійних досягнень як реакція на неможливості дати відсіч стресу.

Особистісна тривожність корелює з показниками фази напруження ( $r = 0,366$ ). Що пояснюється впливом особистісної тривожності у даній фазі на оцінку безпечності середовища та окремих факторів.

Особистісна тривожність корелює з показниками фази резистенції емоційного вигорання ( $r = 0,448$ ). Що пояснюється впливом особистісної тривожності, як одного з факторів, що визначає необхідність та силу емоційного обмеження (через ідентифікацію стресу); а також, впливом самооцінки на даній фазі емоційного вигорання.

З високими показниками за віком і стажем пов'язані високі показники за рівнем прояву симптомів фази резистенції та виснаження (що визначає вплив вікових особливостей та робочого середовища на появу цих симптомів). Окрім цього, із віком пов'язані симптоми деперсоналізації та редукції професійних досягнень (що не залежать від стажу та можуть пояснюватись особливостями вибірки, як наслідок стану фізичного та психічного здоров'я); а зі стажем – симптоми фази напруження (що пояснюється впливом професійного і робочого середовища).

Інші показники (ситуативна тривожність та стресостійкість) вказують на високий актуальний рівень стресу та виснаження.

5. Рекомендації персоналу щодо профілактики професійного вигорання мають в основі роботу зі збереженням ресурсності організму: робота з самосприйняттям (та самооцінкою) та сприйняттям світу, стресостійкістю, особистісною тривожністю – що зводяться до комфорту та безпеки робочого середовища. Для профілактики професійного вигорання необхідно працювати з



рівнем особистісної тривожності: це можуть бути тренінги, особисті зустрічі чи просто впроваджені програми для адміністративного персоналу. При корекційній роботі, де ми маємо справу вже з актуальним станом професійного вигорання, робота з виснаженням (ресурсністю) та тривожністю (та стресостійкістю) має бути в тандемі, як взаємозалежні явища, де останні визначають рівень небезпеки ситуації та особливості самоствалення. При цьому, особистісна тривожність може бути використана як індикатор того, яким співробітникам слід надати психологічну допомогу. Важливим чинником є психологічна обізнаність та культура роботи з психологом.

Таким чином, результати проведеного емпіричного дослідження дозволили зробити висновки про особливості осіб у стані професійного вигорання, особливості зв'язку тривожності як властивості особистості та професійного вигорання, які мають бути враховані при розробці рекомендацій, тренінгів (які б мали в основі роботу з тривожністю). Встановлено, що працівники мають різноманітні прояви синдрому професійного вигорання і потребують подальшої серйозної та планомірної соціально-психологічної роботи з їх попередження та профілактики, що є необхідним як для їх професійної діяльності – так і для забезпечення здоров'я власної особистості.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова Г. С. Практическая психология: учеб. для студентов вузов / Г. С. Абрамова. – Изд. 6-е, перераб. и доп. – М.: Академ. Проект, 2001. – 480 с.
2. Березин Ф. Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека. / Ф. Б. Березин. – Л.: ЛГУ, 1988. – 270 с.
3. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М.: Наука, 1996. – 154 с.
4. Бойко В.В. Синдром эмоционального выгорания: диагностика и профилактика / В.В. Бойко. – СПб: Питер, 2008. – 336 с.
5. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.
6. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб: Питер, 2008. – 336 с.
7. Габдреева Г.Ш. Управление психическим состоянием и его роль в совершенствовании учебного процесса. Психологическая служба в ВУЗе. Казанский университет. 1981. 240 с.
8. Дербеньова А. Г., Кунцевська А. В. Профілактика синдрому емоційного вигорання педагогів / А. Г. Дербеньова, А. В. Кунцевська. – Харків: Вид. група «Основа», 2009. – 223 с.
9. Дудяк В. Емоційне вигорання / В. Дудяк. – К.: Главник, 2007. – 126 с.
10. Знакова Т.А. Професійне «вигорання» керівників / Т.А. Знакова, А.С. Огнев // Управління персоналом. – 2003. – № 11. – С. 64–75.
11. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. Санкт-Петербург : Издательство Питер, 2006. 512 с.
12. Калюжна Є.М. Психологічні механізми особистісної тривожності у підлітковому віці : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2008. 27 с.

13. Карпенко З. Соціальні неврози особистості перехідного періоду суспільства. *Психологія і суспільство*. 2001. № 1. С. 124–132.
14. Карпов А. В. Метакогнитивные детерминанты психического выгорания в профессиональной деятельности. *Перспективы науки и образования*. 2019. (6 (42)). с. 322-337.
15. Корольчук М.С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Ніка-Центр, 2006. 580 с.
16. Костина Л.М. Игровая терапия с тревожными детьми. Санкт-Петербург: Речь, 2001. 160 с.
17. Малец Л. Внимание: выгорание / Л. Малец // *Персонал*. – 2000. – № 5. – С. 99–102.
18. Маслач К. Професійне вигорання: як люди справляються [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.top-personal.ru>
19. Мэй Р. Проблема тревоги. Москва: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001. 432 с.
20. Неруш Т. Г. Основные этапы изучения феномена выгорания // *Изд. Саратовского ун-та. Нов. сер. Сер. Философия. Психология. Педагогика*. 2017. Т. 17, вып. 4. с.454 – 459
21. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования / В.Е. Орел // *Психологический журнал*. – 2001. – № 1. – С. 16–22.
22. Підгурська В. П. Управлінська діяльність керівника з попередження синдрому «професійного вигорання» у суб'єктів навчально-виховного процесу» / В. П. Підгурська // *Зб. наук. праць за матеріалами міжрегіональної наук.-практ. конференції «Ресурсний підхід в управлінні навчальними закладами» (10 квітня 2014 р.)* Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2014.
23. Пономарева Г.А. Синдром «эмоционального выгорания» у педагогов, работающих с особыми детьми» и способы его профилактики в условиях

образовательного учреждений / Г.А. Пономарева // Специальная психология. – 2006. – № 1 (7). – С. 48–57.

24. Прихожан А.М. Тревожность у детей и подростков: психологическая природа и возрастная динамика. Москва: Московский психолого-социальный институт; Воронеж : Издательство НПО «МОДЭК», 2000. 304 с.

25. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: методичні рекомендації / за заг. ред. М.Л. Авраменка. – Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів. – Л., 2008. – 53 с.

26. Савина Н.С. Специфика психического выгорания в управленческой деятельности: дис. ... канд. психол. Наук: 19.00.03: Ярославль, 2009.

27. 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.

28. Спилбергер Ч. Концептуальные и методологические проблемы исследования тревоги. Стресс и тревога в спорте / сост. Ю. Ханин. Москва: Физкультура и спорт, 1983. С. 12–24.

29. Тревога и неврозы / под ред. В.М. Астапова. Москва: ПЭРСЭ, 2008. 142 с.

30. Трунов Д.Г. «Синдром згоряння»: позитивний підхід до проблеми / Д.Г. Трунов // Журнал практичного психолога. – 1998. – № 5. – С. 29–37.

31. Халік О.О. Тривожність як чинник дезадаптації практичних психологів-початківців: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Київ, 2010. 20 с/

32. Ханин Ю.Л. Межличностная и внутригрупповая тревога в условиях значимой совместной деятельности. Вопросы психологии. 1991. № 5. С. 56–64.

33. Хэллем Р. Консультирование по проблемам тревожности. Москва: ООО «ПЕРСЭ» ; Институт консультирования и системных решений, 2009. 191 с.

34. Черникова Т. В., Болучевская, В. В., Новикова Ю. Г. Нравственное здоровье и эмоциональное выгорание врачей-практиков как предмет учебного взаимодействия в системе повышения квалификации / Т.В. Черникова,

В.В. Болучевская, Ю.Г. Новикова // Проблемы андрагогики высшей медицинской школы. 2011. No 3. с.126–146.

35. Чорний С.В. Нейро- та психофізіологічний аналіз стану тривожності у людини: автореф. дис. ... канд. біолог. наук : 03.00.13. Сімферополь, 2007. 21 с.

36. Maslach C. A. *Multidimensional Theory of Burnout // Theories of Organizational Stress*. Oxford, 1994. p.68 – 85.

37. Maslach Christina, Susan E. Jackson. *The Measurement of Experienced bournout // Journal of Occupational Behaviour*. 1981. Vol. 2. p.99 – 113.

## ДОДАТКИ

Додаток А

**Зведена таблиця сирих даних за результатами кореляційного аналізу r-Пірсона (N = 30)**

	Вік	Стаж	Виснаження	Деперсоналізація	Редукція проф. досягнень	Фаза напруження	Фаза резистенції	Фаза виснаження	Особистісна тривожність	Стресонаповненість
Стать	0,148	0,155	-0,14	-0,053	0,08	0,022	0,255	0,056	0,325	0,157
Вік	1	0,964**	0,263	0,364*	-0,380*	0,356	0,819**	0,711**	0,264	0,391*
Стаж	0,964**	1	0,264	0,29	-0,336	0,377*	0,784**	0,688**	0,261	0,400*
Виснаження	0,263	0,264	1	0,305	-0,071	0,524**	0,281	0,431*	0,202	0,373*
Деперсоналізація	0,364*	0,29	0,305	1	-0,765**	0,128	0,513**	0,377*	0,442*	0,436*
Редукція професійних досягнень	-0,380*	-0,336	-0,071	-0,765**	1	-0,196	-0,519**	-0,366*	-0,461*	-0,386*
Фаза напруження	0,356	0,377*	0,524**	0,128	-0,196	1	0,386*	0,713**	0,366*	0,074
Фаза резистенції	0,819**	0,784**	0,281	0,513**	-0,519**	0,386*	1	0,799**	0,448*	0,497**
Фаза Виснаження	0,711**	0,688**	0,431*	0,377*	-0,366*	0,713**	0,799**	1	0,431*	0,317
Особистісна тривожність	0,264	0,261	0,202	0,442*	-0,461*	0,366*	0,448*	0,431*	1	0,123
Ситуативна тривожність	0,710**	0,735**	0,476**	0,282	-0,183	0,571**	0,698**	0,657**	0,233	0,370*
Стресонаповненість	0,391*	0,400*	0,373*	0,436*	-0,386*	0,074	0,497**	0,317	0,123	1

