

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.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА
ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ 053 «ПСИХОЛОГІЯ»

**ТЕМА: «ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА КОПІНГ-
СТРАТЕГІЙ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ»**

Виконавець: студентка групи ПС-406 Хруленко Діана Павлівна

Керівник: доктор психологічних наук, професор, професор кафедри авіаційної психології Хохліна О.П.

Нормоконтролер: Хохліна О.П.

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 кваліфікаційної роботи

Хруленко Діани Павлівни

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Взаємозв'язок емоційного вигорання та копінг-стратегій офісних працівників», затверджена наказом ректора № 477/ст від 05.05.2022.
2. Термін виконання роботи: з 23.05.2022 по 15.06.2022 р.
3. Вихідні дані до роботи: вибірка – офісні працівники компанії Rocket – 20 осіб; у дослідженні застосовувався метод тестування за допомогою стандартизованих психологічних методик, а саме: опитувальник вигорання К. Маслач; «Способи опанованої поведінки» Р. Лазаруса; «Індикатор копінг-стратегій» Д. Аміхрана, а також методи якісного та кількісного аналізу отриманих емпіричних даних.
4. Зміст пояснювальної записки: кваліфікаційна робота складається з 2-х розділів. Перший розділ містить теоретичні засади дослідження проблеми взаємозв'язку емоційного вигорання та копінг-стратегій; у другому розділі представлено результати емпіричного вивчення взаємозв'язку емоційного вигорання та копінг-стратегій в офісних працівників.

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

6. Календарний план-графік

№ з/п	Завдання	Термін виконання	Виконання
1	Вибір теми та формулювання завдань	Лютий	
2	Тематичний добір та аналіз наукових праць	Березень	
3	Оформлення теоретичної частини	Березень-квітень	
4	Методологічне обґрунтування емпіричного дослідження	Березень-квітень	
5	Проведення емпіричного дослідження	Квітень-травень	
6	Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	Квітень-травень	
7	Оформлення кваліфікаційної роботи відповідно до ДСТУ	Травень	
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи	27.05.2022	
9	Виправлення зауважень, оформлення рецензії, відгуку наукового керівника	Червень	
10	Подання кваліфікаційної роботи нормоконтролеру та на підпис завідувачу кафедри	13.06.2022	
11	Захист кваліфікаційної роботи	15.06.2022	

7. Дата видачі завдання: «27» січня 2022 р.

Керівник кваліфікаційної роботи _____ Олена Хохліна

Завдання прийняв до виконання _____ Діана Хруленко

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи «Взаємозв'язок емоційного вигорання та копінг-стратегій офісних працівників»: 40 сторінок, 5 таблиць, 30 використаних джерел, 6 додатків.

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ, КОПІНГ-СТРАТЕГІЇ, СТРЕС, ПРОФЕСІЙНИЙ СТРЕС, ОФІСНІ ПРАЦІВНИКИ.

Об'єкт дослідження: емоційне вигорання офісних працівників.

Предмет дослідження: взаємозв'язок емоційного вигорання та копінг-стратегій офісних працівників.

Мета дослідження: виявлення наявності та характеру зв'язку емоційного вигорання та копінг-стратегій офісних працівників.

Методи дослідження. Відповідно до завдань кваліфікаційної роботи були обрані методи дослідження: для розв'язання першого завдання був застосований метод теоретичного аналізу наукової літератури; для вирішення другого завдання було застосовано метод тестування з використанням стандартизованих психологічних методик: опитувальник вигорання К. Маслач, опитувальник «Способи опанованої поведінки» Р. Лазаруса, методика "Індикатор копінг-стратегій" Д. Аміхран. Для обробки емпіричних даних були використані методи якісного та кількісного аналізу.

Отримано дані щодо емоційного вигорання та копінг-стратегій офісних працівників, щодо наявності зв'язку між зазначеними явищами: вигорання за шкалою емоційного виснаження прямо корелює з використанням копінг-стратегії дистанціювання; вигорання за шкалою деперсоналізації обернено корелює з використанням копінг-стратегії позитивної переоцінки. Отримані дані щодо наявності та характеру зв'язку емоційного вигорання та копінг-стратегій офісних працівників можуть використовуватися з метою профілактики емоційного вигорання на основі формування/усунення у них певних копінг-стратегій подолання стресу та підвищення ефективності адаптації до ситуації загалом.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ТА КОПІНГ-СТРАТЕГІЇ: ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	9
1.1. Поняття емоційного вигорання.....	9
1.2. Особливості професійної діяльності та причини емоційного вигорання офісних працівників.....	13
1.3. Копінг-стратегії в аспекті проблеми емоційного вигорання.....	16
Висновки до першого розділу.....	20
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ЗВ'ЯЗКУ З КОПІНГ-СТРАТЕГІЯМИ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	21
2.1. Методика дослідження.....	21
2.2. Результати дослідження та їх аналіз.....	22
Висновки до другого розділу.....	27
ВИСНОВКИ.....	29
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	31
ДОДАТКИ.....	34

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Проблема професійного стресу особливо гостро заявила про себе зараз. Безсумнівно, що у нинішньому середовищі видозмінюється ставлення людей до праці, робітники гублять упевненість у стабільності свого соціального становища, матеріального благополуччя, у запевненості працевлаштування, збільшується конкуренція на високооплачувані посади. Водночас йдуть процеси вузької кваліфікації та паралельно глобалізації із прилеглими галузями, швидко змінюються запити на ринку праці.

Людина, зустрічаючись з незвичайною ситуацією, не в змозі повноцінно використовувати енергію, що нагромадилась (спричинена фізіологічним стресовим механізмом), і тоді ця енергія починає руйнувати особу. В наслідку замість адекватних стресових реакцій, механізми дистресу починають розривати людину на частини, якщо енергія не може використовуватися в якихось конструктивних процесах.

Внаслідок зростає психологічна та емоційна напруженість, пов'язана зі стресом на робочому місці. Часто наслідком тривалих стресів стає синдром емоційного вигоряння. Емоційне вигоряння в офісних працівників є важливою причиною формування деструктивного оточення та зниження якості послуг, тому значущість набувають питання, пов'язані з виробленням співробітниками ефективних стратегій реакції на стресові ситуації, які залежать від життєвої позиції, активності, від потреб індивіда, використанням ними неусвідомлених та усвідомлених механізмів адаптації.

Копінг-поведінка представляє собою свідомі способи подолання стресу, що опосередковують зв'язок між стресогенною подією і стресорною реакцією і, в кінцевому рахунку, визначають ступінь адаптації людини до ситуації. За К. Маслач, копінг-поведінка - це форма поведінки, яка передбачає сформоване вміння використовувати певні стратегії для подолання емоційного стресу. Психологічне призначення копінгу полягає в тому, щоб якомога краще

адаптувати людину до вимог ситуації, дозволяючи їй оволодіти нею, послабити або пом'якшити ці вимоги, постаратися уникнути або звикнути до них і, таким чином, погасити стресову дію ситуації. Способи копінг-поведінки можуть розглядатися як «ресурс протистояння синдрому вигорання».

Проблема професійного стресу офісних працівників розглядалася у працях таких вчених, як Р.М. Айсіна, Н.Є. Водоп'янова, М.А. Гордєєва, Т.І. Ронгінській, Л. С. Чутко та ін. Однак проблема особливостей емоційного вигорання та засобів зниження його рівня та профілактики виникнення, зокрема використання копінг-стратегій цієї категорії працівників, залишається недостатньо вивченою.

Актуальність та важливість дослідження даної проблеми і обумовили вибір теми кваліфікаційної роботи.

Об'єкт дослідження - емоційне вигорання офісних працівників.

Предмет дослідження - взаємозв'язок емоційного вигорання та копінг-стратегій офісних працівників.

Мета дослідження - виявлення наявності та характеру зв'язку емоційного вигорання та копінг-стратегій офісних працівників.

Відповідно до поставленої мети необхідно виконати наступні **завдання**:

1. На основі теоретичного аналізу літературних джерел з'ясувати сутність проблеми дослідження, її основних питань та ключових понять.
2. Емпірично вивчити рівень емоційного вигорання офісних працівників та їх копінг-стратегії.
3. Виявити наявність та характер зв'язку між рівнем емоційного вигорання та домінуючими копінг-стратегіями в офісних працівників.

Методи дослідження. Відповідно до завдань кваліфікаційної роботи були обрані методи дослідження: для розв'язання першого завдання був застосований метод теоретичного аналізу наукової літератури; для вирішення другого завдання було застосовано метод тестування з використанням стандартизованих психологічних методик: опитувальник вигорання К. Маслач, опитувальник «Способи опанованої поведінки» Р. Лазаруса, методика "Індикатор копінг-

стратегій" Д. Аміхран. Для обробки отриманих емпіричних даних були використані методи якісного та кількісного їх аналізу.

Емпірична база дослідження. Вибірку склали 20 офісних працівників компанії Rocket, віком від 21 до 26 років.

Наукова новизна результатів дослідження полягає в отриманні даних щодо емоційного вигорання та копінг-стратегій офісних працівників, щодо наявності зв'язку між зазначеними явищами: вигорання за шкалою емоційного виснаження прямо корелює з використанням копінг-стратегії дистанціювання; вигорання за шкалою деперсоналізації обернено корелює з використанням копінг-стратегії позитивної переоцінки.

Практичне значення результатів дослідження. Отримані дані щодо наявності та характеру зв'язку емоційного вигорання та копінг-стратегій офісних працівників можуть використовуватися з метою профілактики емоційного вигорання на основі формування/усунення у них певних копінг-стратегій подолання стресу та підвищення ефективності адаптації до ситуації загалом.

РОЗДІЛ 1

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ТА КОПІНГ-СТРАТЕГІЇ: ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

1.1. Поняття емоційного вигорання

Енциклопедичний словник по психології спілкування позначає емоційне вигорання як результат впливу хронічного стресу на роботі, що виявляється в стані розумового й емоційного виснаження і фізичної втоми [15].

Початок вивчення феномена емоційного вигорання було покладено американським психіатром Г. Фрейденсбергером. Термін "вигорання" він використовував для позначення спостережуваного їм у медичних працівників стану, що характеризується сукупністю ознак виснаження, втрати мотивації і зниження відповідальності [29]. Дослідження Г. Фрейденсбергера і К. Маслач поклали початок численним дослідженням в сфері емоційного вигорання. Сам термін "вигорання" виявився дуже вдалим в прагматичному сенсі, так як підходив для опису певних станів, які спостерігаються у багатьох інших, які працюють в системі професій "людина-людина" [29].

Феномен вигорання можна визначити як психологічний синдром емоційного виснаження, деперсоналізації, зниження почуття особистих досягнень. Отже, ці три компонента визначають появу вигорання та відрізняють його від інших психологічних станів, таких як стрес, втома чи відчуття відчуженості (соціальна відчуженість). Емоційне виснаження означає, що людина відчуває перевантаженість емоціями в роботі, яку виконує. Його часто описують як втому, втрату енергії, слабкість. Деперсоналізація відбивається на міжособистісних відносинах людини з оточуючими. Манера спілкування людини стає жорсткою, негативно забарвленою, що є наслідком внутрішнього спустошення і виснаження. Редукція професійних досягнень означає зниження почуття власної компетентності та успіху в роботі. Вона пов'язана з вірою людини у власну непродуктивність, знижену здатність виконувати завдання та нездатність справлятися зі складними ситуаціями [26].

К. Маслач і М.П. Лейтера характеризують шість основних напрямків, у контексті яких можна розглядати джерела стану вигорання:

- надмірне навантаження (занадто багато призначених завдань, виснаження, обмежений час);
- відсутність відчуття контролю (відсутність участі у прийнятті рішень, неефективне керівництво);
- відчуття незадоволеності роботою (занадто низька заробітна плата, відсутність визнання);
- міжособистісні проблеми на робочому місці у сенсі спілкування та отримання підтримки;
- відчуття несправедливості чи нерівного ставлення до працівників;
- невідповідність особистих цінностей і цінностей організації [25].

Професійне вигорання — це реакція організму на стрес, джерелом якого є робоча ситуація. Це може спричинятись тривалими перевантаженнями, занадто відповідальними та важкими завданнями і обов'язками, а також виснажливою, монотонною і нудною роботою. Коли робота перестає приносити задоволення, працівник перестає розвиватися професійно, саме цим цинічним ставленням до роботи професійне вигорання і відрізняється від емоційного.

Феномен професійного вигорання характеризується п'ятьма стадіями [18]:

1. Фізіологічна стадія - це фаза фізіологічних симптомів, тобто біль, нездужання, втрата апетиту, виснаження, проблеми зі сном.
2. Соціальна стадія - це стадія, для якої характерні: дратівливість, замкнутість, невпевненість у міжособистісних стосунках, образи та жаль до інших.
3. Інтелектуальний етап – на цій фазі порушуються пізнавальні процеси, що проявляється в труднощах в отриманні та передачі інформації та помилками в логічному мисленні.
4. Психоемоційна стадія - на цій стадії з'являються поведінкові зміни, такі як вживання алкоголю, тютюну, наркотиків, нехтування своїми обов'язками, зниження відповідальності та відчуття ризику.

5. Духовна стадія - ця фаза пов'язана з втратою віри в основні принципи та цінності, проявляється внутрішньою порожнечою та відсутністю інтересу до інших людей.

Варто підкреслити, що перехід від однієї стадії до іншої є плавним і часто відбувається поза свідомістю особистості. Проте людина з синдромом вигорання завжди відчуває тілесне, емоційне, інтелектуальне та духовне виснаження. Важливо, що ці проблеми виникають як у професійному житті, так і у вільний час. Тому вони впливають на поведінку особистості не тільки на робочому місці, а також і на сімейне оточення [28].

К. Шерніс виділяє три стадії професійного вигорання:

1. Перша стадія характеризується дисбалансом між ресурсами та вимогами середовища, що породжує стресовий стан.
2. На другій стадії у працівника виникають короткострокова емоційна напруга, втома і виснаження.
3. Третя стадія проявляється у змінах мотиваційної сфери професіонала і його поведінки, де провідним симптомом є негуманне (бездушне) звернення з клієнтами [21].

На думку М.В. Агапової, зовнішні чинники є необхідною передумовою для розвитку емоційного вигорання, внутрішні фактори, тобто особистісні якості особистості, – обов'язкові [1]. Група зовнішніх (організаційних) чинників включає умови матеріального середовища, зміст роботи і соціально-психологічні характеристики діяльності. До внутрішніх факторів, що обумовлюють емоційне вигорання, В.В. Бойко відносить схильність до емоційної ригідності, інтенсивну інтеріорізацію, слабку мотивацію емоційної віддачі в професійній діяльності і моральні дефекти в дезорієнтації особистості [6].

Синдром емоційного вигорання може стати причиною виникнення як психосоматичних порушень, так і суто психологічних [7].

Розрізняють три групи симптомів емоційного вигорання [15] (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Симптоми емоційного вигорання

Психофізичні симптоми	<ul style="list-style-type: none"> - зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища; - хронічна втома; - загальна слабкість, зниження активності й енергії; - виснаження емоційне і фізичне; - безсоння, сонний стан протягом дня; - погіршення стану всього організму (зниження слуху, зору, головні болі, болі в шлунково-кишковому тракті, задишка, зміни гормональних показників і ін.)
Соціально-психологічні симптоми	<ul style="list-style-type: none"> - нервові зриви; - підвищена дратівливість; - занепокоєння і підвищена тривожність; - депресія; - нудьга і байдужість, пригніченість; - безпричинне почуття провини, сорому; - гіпервідповідальність і почуття страху, що щось не вийде; - загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи.
Поведінкові симптоми	<ul style="list-style-type: none"> - відчуття непосильної важкості роботи, - відсутність бажання її виконувати; - відсутність ентузіазму; - невіра в поліпшення; - неадекватна критичність; - встановлення бар'єрів у спілкуванні з колегами і клієнтами; - поява або посилення шкідливих звичок (алкоголь, тютюнопаління, наркотики).

Отже, не віддаючи собі звіт про вигорання, що відбувається, люди піддаються найрізноманітнішим ризикам: незворотнім змінам характеру, погіршенням або втраті здоров'я, руйнуванням особистих відносин, раптовому бажанню піти з професії, втративши накопичений досвід, статус, інтерес.

1.2. Особливості професійної діяльності та причини емоційного вигорання офісних працівників

Відсутність мотивації, хронічний занепад сил, нелюбов до себе та оточуючих це ті характеристики, які описують емоційне вигорання у суспільстві. Причому призвести до такої ситуації може будь-яка професійна діяльність.

Професійна діяльність людини сприяє формуванню особистісних якостей і рис, як і зумовлює формування її свідомості та психічних процесів. Воно може сприятливо впливати на людину та сприяти зростанню, а може викликати зворотну дію, блокувати її особистісне зростання та можливості [6].

Л.П. Урванцев у своїх працях дає опис специфічних показників впливу професії на особистість:

1. Під час провадження професійної діяльності відбувається формування професійної вибірковості сприйняття, що дає можливість вибирати з навколишнього світу, з погляду професіонала, якості та сторони.
2. Здійснюється усвідомлення та оцінка психічних особливостей, які необхідні для успішної роботи.
3. Відбувається розвиток важливих професійних якостей, взаємозв'язок між якими змінюється із набуттям досвіду.
4. Компенсаторний професійний пристрій дає можливість фахівцям з успіхом виконувати роботу навіть за зниження показників деяких функцій.
5. Різні психічні властивості та процеси приймають своєрідну відокремленість і по-різному проявляють себе при вирішенні професійних та непрофесійних завдань.
6. Опанування саморегуляцією професійної діяльності впливає на прояв властивостей нервової системи та темпераменту [7].

Професійна діяльність працівників офісу найчастіше відбувається за умов сильної конкуренції. Сучасні умови професійної діяльності офісних працівників наповнені безліччю стресів, через високу інформаційну насиченість, частого

втручання в процес, великого щоденного числа контактів різного рівня, переважання безпосередньо вербального спілкування з іншими людьми.

Відповідно до Н.В. Самоуткіної, наповнення роботи офісного працівника, стає для нього вагомим стрес-фактором за наступних умов: якщо предмет роботи не збігається з його інтересами та здібностями; якщо офісний службовець не має умов для професійної самореалізації та самовираження; якщо не визначено посадових обов'язків, відсутня посадова інструкція; якщо вони не збігаються з очікуваннями працівника, які у нього були під час вступу до компанії; якщо вони не узгоджені або перебувають у суперечності з обов'язками інших працівників, з якими офісному працівнику доводиться взаємодіяти [17].

Навантаження на робочому місці набуває статусу стресового, коли воно занадто високе або занадто низьке для співробітника. При високому навантаженні співробітник потрапляє в режим поспіху, не справляється з робочим ритмом, внаслідок чого страждає самооцінка і підвищується рівень тривожності. Якщо навантаження навпаки, занадто низькі для співробітника, то на перше місце виходять проблеми незатребуваності та низької значущості, а за ними страх бути звільненим [2].

Співробітники щодня переносять дію небезпечних та шкідливих факторів, до яких відносяться продуктивні шуми, електромагнітні поля від комп'ютера, тонера для принтерів, стрес сидячого способу життя тощо. У робочому процесі на них впливають фактори тяжкості та напруженості професійної діяльності, фізичні, біологічні та хімічні фактори.

Найбільш небезпечним фактором впливу на здоров'я співробітників вважають малорухливий характер праці [11]. Більшість часу вони працюють сидячи за комп'ютером, не маючи можливості виправити положення організму, крім того великий стрес передбачає монотонність праці. Довготривала робота з діловими паперами та комп'ютером викликають напругу зорового аналізатора, що може призвести до комп'ютерного зорового синдрому. Також діяльність, що передбачає великий рівень відповідальності, викликає емоційну, нервову втому.

Серед небезпечних фізичних чинників виділяють шуми, температуру повітря, дефіцит вологості повітря, освітленість приміщення, електромагнітні поля та хвилі. Хімічні фактори включають токсичні речовини в повітрі, що виробляє офісна техніка, дезінфекція та прибирання приміщення. До біологічних факторів відносять шкідливі бактерії та віруси, які розташовуються в повітрі.

Емоційне вигорання у офісних працівників обумовлено тим, що їм доводиться щодня взаємодіяти з великою кількістю людей, що мають різні темпераменти, настрій і характер. Взаємодіючи з людьми, доводиться не тільки «підлаштовуватися» під їх настрій і характер, але емоційно співпереживати їх проблемам.

Психологи виділяють три типи вигорання у офісних працівників [11]:

- Адміністративний захват - в основному характерний для керівних співробітників, характеризується тим, що людина буквально впирається власною владою, зловживає нею і своїми службовими повноваженнями.
- Управлінська ерозія - також властива керівним кадрам, незалежно від рівня, характеризується тим, що влада над співробітниками приносить більше моральне задоволення, ніж виконання своїх професійних обов'язків (робота).
- Професійне вигорання - характерно для рядових офісних працівників, виникає внаслідок накопичення у них негативних емоцій, що призводять до зниження продуктивності праці.

Незалежно від типу вигорання, загальними є такі ознаки: емоційне виснаження, наявність негативних емоцій по відношенню своїх посадових обов'язків, прояв негативних емоцій по відношенню до рідних і близьких, підвищення конфліктності з клієнтами, колегами та керівництвом, зниження продуктивності праці.

Основні причини виникнення емоційного вигорання у офісних працівників це: переробки (понаднормова робота, відсутність вихідних днів, ненадання додаткових вихідних днів і т.д.); амбіції (відсутність кар'єрного росту та

перспектив); тиск з боку керівництва (некомпетентність керівника, малий досвід на керівній посаді і т.д.); несприятливі і некомфортні умови праці.

1.3. Копінг-стратегії в аспекті проблеми емоційного вигорання

Умови життєдіяльності сучасної людини часто є стресовими. Це пов'язано з різноманітними проблемами в сім'ї, на роботі, навчанні, у відносинах з друзями та колегами. Все це змушує людину протягом свого життя виробляти різні прийоми для подолання стресу так звані копінг-стратегії.

Копінг-стратегії – досить широке поняття. Це поняття вперше було запроваджено Р. Лазарусом та С. Фолкманом у рамках транзактної моделі стресу. Копінг вивчався в рамках теорії стресу (як механізм, спрямований на його подолання), у зв'язку з адаптацією (як діяльність людини щодо збереження балансу між вимогами середовища та внутрішніми ресурсами) [30].

Під копінгом розуміються «когнітивні і поведінкові способи, що постійно змінюються, подолання специфічних зовнішніх і внутрішніх вимог, які оцінюються людиною як значні або перевершують її можливості» [16]. Цей термін пов'язують з такими явищами, як «копінг-поведінка» і «копінг-стратегії», які часто перетинаються; а також «копінг-ресурси» [3]. Копінг-поведінка реалізується за допомогою застосування копінг-стратегій на основі особистісних і середовищних копінг-ресурсів [8].

В даний час під копінгами розуміють, як правило, довільні та свідомі дії. У сучасній психології тематика копінгу виділилася в науковий напрямок, що інтенсивно розробляється, інтерес до якого щорічно зростає [5].

У психологічній літературі представлені два підходи, що принципово різняться до визначення співволодіння. Перший підхід розглядає копінг як широке поняття, що включає нарівні з усвідомленими, перетворюючими ситуацію стратегіями і механізми психологічного захисту. «У широкому значенні слова coping включає всі види взаємодії суб'єкта із завданнями зовнішнього чи внутрішнього характеру – спроби опанувати чи пом'якшити, звикнути чи ухилитися від вимог проблемної ситуації» [12]. У зарубіжних

джерелах застосовуються поняття «активний копінг», «перетворювальний копінг», «регресивний копінг», «копінг, спрямований на уникнення». Представники другого підходу розрізняють подолання та захист як специфічні форми поведінки [12].

Питання ефективної та неефективної копінг-поведінки безпосередньо пов'язане з поняттям копінг-стратегій. Копінг характеризується наближенням до стресових факторів (агресія, пошук інформації, вирішення проблем) або уникненням стресорів (ігнорування, відволікання, дистанціювання), які проявляються на когнітивному, емоційному та поведінковому рівнях.

Ці характеристики лежать в основі різних стратегій співволодіючої поведінки [22]. Копінг-поведінка включає всі навмисні спроби людини впоратися зі стресом, змінити ситуацію на краще, а не тільки успішні зусилля. Психологічна мета подолання – адаптувати людину до вимог ситуації, оволодіти нею, послабити або пом'якшити вимоги та нейтралізувати стресовий вплив ситуації [23].

В даний час не існує загальноприйнятої класифікації типів копінг-поведінки. Однак найчастіше дослідники спираються на концепцію двох стратегій копінг-поведінки, запропонованої Лазарусом і Фолкманом [30]: проблемно-орієнтована та емоційна поведінка. Перший тип копіngu пов'язаний з мобілізацією ресурсів поведінки і проявляється в раціональному аналізі проблеми, в зверненні за допомогою до інших людей. Копінг, орієнтований на емоції, проявляється в мобілізації ресурсів для регулювання емоційних переживань. Зусилля регулювати емоційні переживання можуть мати різні форми: відволікання від негативних емоцій, дистанціювання від проблеми, зосередження уваги на позитивних аспектах ситуації [9].

Копінг-поведінка запускається конкретною ситуацією, яка задає її ознаки – «ситуативним фактором» [10]. Зокрема, оцінка ступеня стресованості ситуації впливає на вибір стратегій подолання. Ефективність стратегії залежить від особливостей поточної ситуації та наявних особистих ресурсів, тому можна говорити про ситуативну адаптивність або дезадаптованість окремих стратегій

подолання ситуації. Стратегії, ефективні в одній ситуації, можуть бути неефективними і навіть шкідливими в іншій.

Найбільш адаптивні копінг-стратегії спрямовані безпосередньо на вирішення проблемної ситуації [19]. Автори включили такі копінг-стратегії: «активний копінг» – активні дії з усунення джерела стресу, «планування» – планування своїх дій щодо проблемної ситуації, «пошук активної соціальної підтримки» – звернення за допомогою, порадою до свого соціального оточення, «позитивна інтерпретація і зростання» – оцінка ситуації з точки зору її позитивних сторін і ставлення до неї як до одного з епізодів свого життєвого досвіду, і «прийняття» – визнання реальності ситуації. Інший блок копінг-стратегій, на думку досліджених нами авторів, також може сприяти адаптації в стресовій ситуації, але він не пов'язаний з активним копінгом. Такі стратегії подолання поведінки включають: «придушення конкурентної активності» – зниження активності щодо інших питань і проблем і повна зосередженість на джерелах стресу, і «стримування» – очікування більш сприятливих умов для вирішення ситуації. Третя група стратегій подолання не є адаптивною, але в деяких випадках вона допомагає пристосуватися до стресової ситуації і впоратися з нею. До них належали: «зосередженість на емоціях та їх вираженні» – емоційна реакція у проблемній ситуації «заперечення» – заперечення стресової події, «психічна відчуженість» – психологічне відволікання від джерела стресу через розваги, сновидіння, сон тощо, і «поведінкове виключення» - відмова вирішити ситуацію.

Вибір способу подолання стресу залежить від багатьох факторів, перш за все, це залежить від статі та віку. Велике значення має темперамент, в тому числі особливості інтроверсії, екстраверсії та тривожності, а також локус контролю [27].

Копінг-поведінка залежить від обставин, серед яких особливе значення має соціальна підтримка, її наявність значно підвищує здатність наполегливо й ефективно справлятися зі стресом [20].

Екстремальний вид діяльності змушує людину мобілізувати внутрішні ресурси та напружувати сили. Проте, часто виникаюча потреба мобілізації сил професії негативно позначається на здоров'я зайнятих у ній людей. Експериментальні ситуації супроводжуються стресом, коли в людини виникає гострий внутрішній конфлікт між вимогами професійної діяльності та її недостатніми можливостями. При цьому, якщо стрес перевищує критичний рівень і перетворюється на дистрес, то при цьому суттєво погіршується результати праці та підривається здоров'я людини [14].

Сучасні вчені, що описують специфіку копіngu та захисних механізмів, виділяють наступні критерії відмінності: усвідомленість, підконтрольність, адекватність сприйняття, ефективність подолання ситуації, спрямованість активності «всередину себе» або ситуацію (Г. Є. Вайлант, Р. М. Грановська, Б. Д. Карвасарський, А. В. Лібін, Є. В. Лібіна, І. М. Микільська, Є. Т. Соколова, В. А. Ташликов). При цьому копінг характеризується як цілеспрямований, конструктивний та усвідомлений спосіб реагування [5].

Механізми захисту, що визначаються як неусвідомлені механізми адаптації, що сприяють зменшенню емоційної напруги, тривоги, уможливають збереження гармонійності та врівноваженості структури особистості [13].

Отже, теоретичний аналіз наукових досліджень проблеми копінг-поведінки дозволяє зробити висновок, що при виборі стратегій людині необхідно враховувати свої суб'єктивні відчуття, усвідомити цілі своєї поведінки, брати до уваги всі особливості ситуації, цим забезпечити особисту психологічну безпеку [13].

Висновки до першого розділу

1. Емоційне вигорання — це складне психологічне явище, що часто супроводжує діяльність, яка вимагає тривалого залучення до безперервного безпосереднього контакту з людьми в емоційно напруженій атмосфері. Синдром емоційного вигорання у професійній діяльності традиційно розглядається як наслідок тривалого професійного стресу, що проявляється у зниженні емоційного фону, байдужості, схильності до негативної самооцінки, знецінення своїх професійних досягнень. Розвиток синдрому призводить до збільшення кількості конфліктів з партнерами по спілкуванню, погіршує якість наданих послуг, породжує незадоволеність співробітників результатами своєї роботи, викликає втрату почуття життєвої цінності та віри в свої сили. У зв'язку з цим актуальним є вивчення механізмів подолання стресу в умовах професійної діяльності.

2. Копінг-стратегія — це свідомий спосіб подолання стресу, який опосередковує зв'язок між стресовою подією та стресовою реакцією та сприяє адаптації особистості до ситуації. Доведено, що недостатня адаптація до стресу пов'язана з відсутністю системи різноманітних стратегій подолання, адекватних вимог і можливостей ситуації. Схильність діяти в напружених ситуаціях неконструктивно призводить до хронічного перебігу стресу та вигорання.

3. Робота в офісі - це часто висока напруженість, виконання великого обсягу завдань, понаднормова робота, що призводить до додаткових психологічних навантажень. Сучасні реалії вимагають від працівників офісу дедалі більше працьовитості та ефективності. Управління копінг-поведінкою офісних працівників з метою профілактики емоційного вигорання буде ефективним, якщо фахівця навчити використанню стратегій для подолання стресу, що відповідають зовнішнім умовам та особистісним ресурсам спеціаліста, з урахуванням наявності та характеру зв'язку між досліджуваними явищами.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Методика дослідження

Метою емпіричного дослідження є виявлення наявності та характеру зв'язку між емоційним вигоранням та копінг-стратегіями офісних працівників. Конкретними завданнями на даному етапі є:

1. Діагностувати рівень емоційного вигорання та домінуючі копінг-стратегії в офісних працівників.
2. Виявити наявність та характер взаємозв'язку емоційного вигорання з копінг-стратегіями офісних працівників.

Таким чином, вивченню підлягали емоційне вигорання та копінг-стратегії офісних працівників. Ми виходили з наступного розуміння досліджуваних явищ:

- емоційне вигорання – це результат впливу хронічного стресу на роботі, що виявляється в стані розумового і емоційного виснаження і фізичної втоми; професійне вигорання розуміється як феномен вигорання в аспекті деструктивного впливу професійної діяльності на особистість;
- копінг-стратегія – це свідомий спосіб подолання стресу, який опосередковує зв'язок між стресовою подією та стресовою реакцією та сприяє адаптації особистості до ситуації; копінг-стратегії – психологічні моделі, які люди використовують для вирішення стресової ситуації або для зміни власної реакції на таку ситуацію.

Для вивчення емоційного вигорання була використана методика «Опитувальник вигорання» К. Маслач [24]; для вивчення копінг-стратегій, якими користуються офісні працівники, були використані методики: «Способи опановуючої поведінки» Р. Лазаруса [30], «Індикатор копінг-стратегій» Д. Амїхрана [4].

2.2. Результати дослідження та їх аналіз

За допомогою використання методики «*Опитувальник вигорання*» *К. Маслач* були отримані дані щодо вигорання працівників офісу. Індивідуальні дані всіх опитаних були занесені до таблиці, що розміщується в Додатку А. Узагальнені дані наведені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Дані щодо вигорання офісних працівників (за методикою К. Маслач)

	Емоціональне виснаження	Деперсоналізація	Редукція професійних досягнень
Низький рівень	25%	20%	30%
Середній рівень	20%	25%	30%
Високий рівень	55%	55%	40%
Середнє значення	26,5	11,9	35,1

Середній рівень системного індексу синдрому вигорання – 0,41.

За результатами опитування було встановлено, що у більшості респондентів (55%) виявлено високий рівень вигорання за шкалами емоційного виснаження та деперсоналізації; у дещо меншій кількості (40%) – за шкалою редукції професійних досягнень.

За усіма шкалами переважає високий рівень, що свідчить про підвищену психічну виснаженість, втрату інтересів, незадоволеність життям, байдужість і негативізм, що передбачають емоціональне виснаження та деперсоналізація, випробувані незадоволені собою як професіоналами та негативно оцінюють свою компетентність і працездатність.

За допомогою використання методики «*Способи опановуючої поведінки*» *Р. Лазаруса* були отримані дані щодо копінг-стратегій досліджуваних. Індивідуальні дані всіх опитаних були занесені до таблиці, що розміщується в Додатку Б. Узагальнені дані наведені в таблиці 2.2.

Дані показують, що в поведінці випробовуваних домінують такі копінг-стратегії: втеча-уникнення (60%), дистанціювання (58,5 %) і прийняття відповідальності (56%).

Таблиця 2.2

**Дані щодо копінг-стратегій в офісних працівників
(за методикою Р. Лазаруса)**

	Конфронтація	Дистанціювання	Самоконтроль	Пошук соціальної підтримки	Прийняття відповідальності	Втеча-уникнення	Планування рішення	Позитивна переоцінка
Рідко	15%	20%	25%	25%	20%	10%	25%	20%
Помірно	55%	30%	40%	55%	30%	40%	40%	40%
Часто	30%	50%	35%	20%	45%	50%	35%	40%
Середнє значення	53,4	58,5	50,8	50,5	56	60	51,3	51,9

відповідальності (56%). Тобто, для виходу із стресової ситуації офісні працівники переважно використовують стратегії, які характеризуються так: дистанціювання – це когнітивне віддалення, уникнення проблеми та применшення значення ситуації; прийняття відповідальності – це усвідомлення своєї власної ролі в проблемі та відповідальність за її вирішення; втеча-уникнення – бажання і поведінкові спроби уникнути проблеми. Серед цих копінг-стратегій дистанціювання і втеча-уникнення є неконструктивними способами подолання стресу, а прийняття відповідальності – конструктивним.

Офісні працівники найменше використовують такі копінг-стратегії: пошук соціальної підтримки (50,5 %), самоконтроль (50,8 %) і планування рішення (51,3 %). Це конструктивні стратегії, вони характеризуються так: пошук соціальної підтримки – це пошук допомоги чи співчуття в інших людей, що не передбачає активного самостійного пошуку вирішення проблеми; самоконтроль – це стримування, регулювання негативних емоцій; планування рішення – це зусилля,

сплановані дії щодо зміни стресової ситуації. Можна припустити, що те, що опитувані майже не використовують ці продуктивні стратегії, негативно впливає на їхній рівень вигорання.

Цьому може сприяти низький рівень суб'єктивного сприйняття соціальної підтримки, що надається соціальними мережами, неповне використання інших ресурсів подолання стресу, недиференційоване збільшення дистанції міжособистісного спілкування.

Використання співробітниками неконструктивних стратегій подолання стресових ситуацій знижує стабільність опановуючої поведінки і адаптаційні можливості особистості, звужує використовуваний репертуар стратегій подолання.

За допомогою використання методики «Індикатор копінг-стратегій» Дж. Амірхана були також отримані дані щодо домінуючих у досліджуваних копінг-стратегій. Індивідуальні дані всіх опитаних були занесені до таблиці, що розміщується в Додатку В. Узагальнені дані наведені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

**Дані щодо копінг-стратегій в офісних працівників
(за методикою Дж. Амірхан)**

	Стратегія вирішення проблем	Стратегія пошуку соціальної підтримки	Стратегія уникнення
Дуже низький	5%	5%	10%
Низький	55%	25%	55%
Середній	40%	65%	20%
Високий	0%	5%	15%
Середнє значення	20,9	21,5	20,5

За шкалою «Стратегія вирішення проблем», що передбачає намагання людини використовувати всі наявні у неї особистісні ресурси для пошуку можливих способів ефективного вирішення проблеми, більшість досліджуваних

має низький і середній рівень, і жодного високого. Тобто, можна зазначити, що респонденти майже не намагаються шукати різноманітні можливі способи вирішення проблеми.

За шкалою «Стратегія пошуку соціальної підтримки», при якій людина для ефективного вирішення проблеми звертається по допомогу й підтримку до навколишнього її середовища, більшість має середній рівень. Тобто, можна зазначити, що більшість респондентів взмозі ефективно вирішувати проблеми як за допомогою оточуючих, так і без них.

За шкалою «Стратегія уникнення», при якій людина намагається уникнути контакту з навколишньою її дійсністю, піти від вирішення проблем, більшість респондентів отримали низький результат, що свідчить про те, що опитуваним не характерно йти від проблем.

Тож, за результатами використання методики, зазначимо, що офісні працівники для виходу зі стресової ситуації використовують більшою мірою стратегії вирішення проблем та пошуку соціальної підтримки, а ніж уникнення.

Для встановлення зв'язку емоційного вигорання та копінг-поведінки було необхідно провести кореляційний аналіз отриманих даних. З цією метою використовувалась програма SPSS.

За допомогою використання непараметричного критерію Колмогорова-Смірнова ми отримали підтвердження того, що розподіл є нормальним. Провівши аналіз однорідності дисперсій, ми бачимо, що значення критерію у всіх випадках перевищує 0,05. Це означає, що дисперсії в досліджуваних вибірках однорідні, а розподіл за шкалами нормальний. Відповідно, для кореляційного аналізу ми використовуємо коефіцієнт Пірсона (див. додаток Г). Значимі кореляції представлено у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

**Значимі кореляції між копінг-стратегіями та вигоранням за
шкалами**

	Дистанціювання	Позитивна_переоцінка
Емоціональне_виснаження	.608**	-
Деперсоналізація	-	-.563**

Тож, можемо зробити висновок, що чим більший показник використання офісними працівниками копінг-стратегії дистанціювання, тим більший у них показник вигорання за шкалою емоційного виснаження, і навпаки. Офісні працівники, які намагаються відокремитися від ситуації і зменшити її значимість, відчують емоційне виснаження, що проявляється в відчуттях зниженого емоційного тону, підвищеної психічної виснаженості й афективної лабільності, втрати інтересу і позитивних почуттів до оточуючих, відчутті «перенасиченості» роботою і незадоволеністю життям в цілому.

Також виявлено, що чим більший показник використання офісними працівниками копінг-стратегії позитивної переоцінки, тим менший показник виснаження за шкалою деперсоналізації. Тобто респонденти, які намагаються створити позитивне враження з фокусуванням на зростанні власної особистості, менше зазнають деперсоналізації, що проявляється в емоційному відстороненні і байдужості, формальному виконанні професійних обов'язків без особистісної включеності і співпереживання, а в окремих випадках - в негативізмі й цинічному ставленні до подій.

Підбиваючи підсумки, можна дійти висновку про наявність зв'язку між вигоранням та копінг-поведінкою офісних працівників: до емоційного виснаження приводить використання ними копінг-стратегії дистанціювання, а використання стратегії позитивної переоцінки призводить до зменшення такого симптому вигорання, як деперсоналізація.

Враховуючи отримані результати, необхідно наголосити на оволодінні адаптивними варіантами копінг-стратегій та використанні стратегії «Позитивна переоцінка», оскільки саме за цією характеристикою були отримані значні відмінності між виснаженістю за шкалою «Деперсоналізація» у співробітників, які використовують цю стратегію, і тих, хто нею не користується.

Висновки до другого розділу

В результаті проведення емпіричного етапу було виявлено наступне.

1. В офісних працівників переважає високий рівень вигорання за всіма шкалами (емоціональне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень), що свідчить про їхню підвищену психічну виснаженість, втрату інтересів, незадоволеність життям, байдужість і негативізм, незадоволеність собою як професіоналами та негативно оцінюють свою компетентність і працездатність.

2. У поведінці офісних працівників переважають такі домінуючі копінг-стратегії: втеча-уникнення, дистанціювання і прийняття відповідальності. При використанні таких стратегій вони, відповідно, уникають проблем, применшують їх значення; водночас вони усвідомлюють свою роль у виникненні проблеми та її розв'язанні. Серед цих копінг-стратегій дистанціювання і втеча-уникнення є неконструктивними способами подолання стресу, а прийняття відповідальності – конструктивним.

Найменше респонденти використовують такі копінг-стратегії: пошук соціальної підтримки, самоконтроль і планування рішення. Це конструктивні стратегії, вони характеризуються так: пошук соціальної підтримки – це пошук допомоги чи співчуття в інших людей, що не передбачає активного самостійного пошуку вирішення проблеми; самоконтроль – це стримування, регулювання негативних емоцій; планування рішення – це зусилля, сплановані дії щодо зміни стресової ситуації. Можна припустити, що те, що опитувані майже не використовують ці продуктивні стратегії, негативно впливає на їхній рівень вигорання.

Також виявлено, що офісні працівники для виходу зі стресової ситуації використовують більшою мірою стратегії вирішення проблем та пошуку соціальної підтримки, а ніж уникнення.

3. Кореляційний аналіз отриманих емпіричних даних виявив наявність зв'язку між копінг-стратегіями та емоційним вигоранням.

Так, вигорання за шкалою емоційного виснаження прямо корелює з використанням копінг-стратегії дистанціювання: офісні працівники, які намагаються відокремитися від ситуації і зменшити її значимість, відчують емоційне виснаження, що проявляється в відчуттях зниженого емоційного тону, підвищеної психічної виснаженості й афективної лабільності, втрати інтересу і позитивних почуттів до оточуючих, відчутті «перенасиченості» роботою і незадоволеністю життям в цілому.

Виявлено обернену кореляцію між вигоранням за шкалою деперсоналізації та використанням копінг-стратегії позитивної переоцінки. Так, офісні працівники, які намагаються створити позитивне враження з фокусуванням на зростанні власної особистості, менше зазнають деперсоналізації, що проявляється в емоційному відстороненні і байдужості, формальному виконанні професійних обов'язків без особистісної включеності і співпереживання, а в окремих випадках - в негативізмі й цинічному ставленні до подій.

4. Враховуючи отримані результати, необхідно наголосити на оволодінні адаптивними варіантами копінг-стратегій та використанні стратегії «Позитивна переоцінка», оскільки саме за цією характеристикою були отримані значні відмінності між виснаженістю за шкалою «Деперсоналізація» у співробітників, які використовують цю стратегію, і тих, хто нею не користується.

5. Отримані дані щодо наявності та характеру зв'язку емоційного вигорання та копінг-поведінки офісних працівників можуть використовуватися з метою профілактики емоційного вигорання на основі формування/усунення у них певних копінг-стратегій подолання стресу та підвищення ефективності адаптації до ситуації загалом.

ВИСНОВКИ

1. Синдром емоційного вигорання у професійній діяльності традиційно розглядається як наслідок тривалого професійного стресу, що проявляється у зниженні емоційного фону, байдужості, схильності до негативної самооцінки, знецінення своїх професійних досягнень. У зв'язку з цим актуальним є вивчення механізмів подолання стресу в умовах професійної діяльності.

2. Копінг-стратегія — це свідомий спосіб подолання стресу, який опосередковує зв'язок між стресовою подією та стресовою реакцією та сприяє адаптації особистості до ситуації. Доведено, що недостатня адаптація до стресу пов'язана з відсутністю системи різноманітних стратегій його подолання, які є адекватними до вимог і можливостей ситуації. Профілактиці емоційного вигорання офісних працівників сприятиме їх навчання використовувати копінг-стратегії подолання стресу, що відповідають зовнішнім умовам та особистісним ресурсам фахівця, з урахуванням наявності та характеру зв'язку між досліджуваними явищами.

3. Емпірично виявлено, що в офісних працівників переважає високий рівень вигорання за всіма шкалами (емоціональне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень), що свідчить про їхню підвищену психічну виснаженість, втрату інтересів, незадоволеність життям, байдужість і негативізм, незадоволеність собою як професіоналами та негативну оцінку своєї компетентності і працездатності.

4. У поведінці офісних працівників переважають такі домінуючі копінг-стратегії: втеча-уникнення, дистанціювання і прийняття відповідальності. При використанні таких стратегій вони, відповідно, уникають проблем, применшують їх значення; водночас вони усвідомлюють свою роль у виникненні проблеми та її розв'язанні. Серед цих копінг-стратегій дистанціювання і втеча-уникнення є неконструктивними способами подолання стресу, а прийняття відповідальності – конструктивним. Найменше респонденти використовують такі конструктивні копінг-стратегії, як: пошук соціальної підтримки,

самоконтроль і планування рішення, що негативно позначається на рівні вигорання. Також виявлено, що офісні працівники для виходу зі стресової ситуації більшою мірою вдаються до використання стратегій вирішення проблем та пошуку соціальної підтримки, а ніж уникнення.

5. Кореляційний аналіз отриманих емпіричних даних виявив наявність зв'язку між копінг-стратегіями та емоційним вигоранням офісних працівників. Так, вигорання за шкалою емоційного виснаження прямо корелює з використанням копінг-стратегії дистанціювання: емоційне виснаження спостерігається більшою мірою у тих офісних працівників, які намагаються відокремитися від ситуації і зменшити її значимість; саме до них більшою мірою приходить відчуття зниженого емоційного тону, підвищеної психічної виснаженості й афективної лабільності, втрати інтересу і позитивних почуттів до оточуючих, відчутті «перенасиченості» роботою і незадоволеністю життям в цілому.

Виявлено обернену кореляцію між вигоранням за шкалою деперсоналізації та використанням копінг-стратегії позитивної переоцінки: офісні працівники, які намагаються створити позитивне враження з фокусуванням на зростанні власної особистості, менше зазнають деперсоналізації, що проявляється в емоційному відстороненні і байдужості, формальному виконанні професійних обов'язків без особистісної включеності і співпереживання, а в окремих випадках - в негативізмі й цинічному ставленні до подій.

Виходячи з отриманих результатів, важливим є навчання офісних працівників користуватися для виходу із стресових ситуацій конструктивними копінг-стратегіями, зокрема стратегією позитивної переоцінки, та уникати використовувати неконструктивні, і щонайперше – стратегію дистанціювання.

7. Отримані дані щодо наявності та характеру зв'язку емоційного вигорання та копінг-стратегій офісних працівників можуть використовуватися з метою профілактики емоційного вигорання на основі формування/усунення у них певних копінг-стратегій подолання стресу та підвищення ефективності адаптації до ситуації загалом.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агапова М. В. Социально-психологические аспекты эмоционального выгорания и самоактуализация личности: дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Ярославль, 2004. 184 с.
2. Айсина Р. М. Влияние личностных факторов на эмоциональное выгорание менеджеров в условиях коммерческой организации : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01. М., 2007. 223 с.
3. Александрова О. В. Дифференциально-психологические факторы переживания и копинг-поведения взрослых в трудной жизненной ситуации: дис. ... канд. психол. Наук : 19.00.13. СПб., 2017. 245 с.
4. Амирхан Дж. Индикатор_копинг-стратегий// http://www.psylab.info/Методика_%22Индикатор_копинг-стратегий%22/Тестовый_материал
5. Битюцкая Е. В. Современные подходы к изучению совладания с трудными жизненными ситуациями. *Вестник Московского университета*. 2011. №1. С. 100-111.
6. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Наука, 1996. 196 с.
7. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Сударыня, 1999. 105 с.
8. Кобзева О. В. Проявление копинг-поведения в юношеском возрасте. *Вектор науки Тольят. гос. ун-та*. 2011. №3. С. 155-158.
9. Корицова Г.С. Структура защитного и совладающего поведения в профессиональной деятельности педагогических работников. *Сибирский психологический журнал*. 2005. № 21. С. 112–117.
10. Крюкова Т. Л. Психология совладающего поведения в разные периоды жизни : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.13. Кострома, 2005. 473 с.
11. Логиновская Е. Н. Особенности возникновения и развития эмоционального выгорания у офисных работников. URL:

- https://spravochnick.ru/psihologiya/vzaimosvyaz_emocionalnogo_vygoraniya_i_konfliktnosti_ofisnyh_rabotnikov/ (дата звернення 03.10.2021)
12. Нартова-Бочавер С. К. «Coping behavior» в системе понятий психологии личности. *Психологический журнал*. 1997. № 5. С. 20-30.
 13. Петрова Н. Ф. Генезис проблемы психологической безопасности личности в зарубежных психологических теориях и концепциях. *Мир науки, культуры, образования*. 2016. № 2 (57) С. 280-282.
 14. Петрова Н. Ф. Подходы к сохранению психологического здоровья работников экстремальных профессий. *Проблемы современного педагогического образования*. 2018. №5. Ялта. С. 173-180.
 15. Психология общения: энциклопедический словарь / [под общ. ред. А.А. Бодалева]. М.: Когито-Центр, 2011. 600 с.
 16. Рассказова Е.И., Гордеева Т.О. Копинг-стратегии в психологии стресса: подходы, методы и перспективы исследований. *Психологические исследования*. 2011. № 3 (17). URL: <http://psystudy.ru> (дата звернення: 15.11.2011).
 17. Самоукина Н.В. Карьера без стресса. СПб.: Питер, 2016. 256 с.
 18. Bartkowiak G. Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji. *Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne*. Warszawa, 2005. 179 s.
 19. Carver C. S., Scheier, M. F., Weintraub, J. K. Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1989. № 56. P. 267-283.
 20. Caplan G.: Mastery of Stress: Psychological Aspects. *Journal of Psychiatry*. 1981. № 138. s. 413-420.
 21. Cherniss C. Long-term consequences of burnout: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*. 1992. № 13 (1). P. 1-11.
 22. Lazarus, R. Emotions and interpersonal relationships: Toward a person-centered conceptualization of emotions and coping. *Journal of Personality*. 2006. № 74 (1). P. 9-43.

23. Losoya, S., Eisenberg, N., & Fabes, R. Developmental issues in the study of coping. *International Journal of Behavioral Development*. 1998. № 22 (2). P. 287-313.
24. Maslach C. Theories of Organizational Stress. *A Multi-dimensional Theory of Burnout*. New York. 2000. 71 p.
25. Maslach C., Leiter M. P. Banishing burnout: six strategies for improving your relationship with work. *Psychology*. 2005. № 4 (1). P. 7.
26. Maslach C. Burnout: A multidimensional perspective. *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*. Washington. 1993. P. 19-32.
27. Rim Y. Styles of Attribution and of Coping. *Personality and Individual Differences*. 1990. № 11. s. 973-976.
28. Sapilak B. J., Kurpas D., Steciwko A. Wypalenie zawodowe personelu medycznego – problem wciąż aktualny, *Problemy Lekarskie*. 2006. № 45 (3). s. 81-83.
29. Freudenberger H. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974. № 30. P. 159-165.
30. Folkman S., Lazarus R. Ways of Coping Questionnaire. *Consulting Psychologists Press*. 1983. № 4. P. 78-82.

ДОДАТКИ

Додаток А

Індивідуальні результати за опитувальником вигорання Маслач

Респондент	Емоціональне виснаження	Деперсоналізація	Редукція проф. досягнень	Системний індекс синдрому перегорання
1.	35	20	18	0,65
2.	41	12	28	0,55
3.	21	10	34	0,34
4.	25	5	36	0,32
5.	38	13	41	0,48
6.	6	11	39	0,25
7.	19	5	34	0,28
8.	26	5	30	0,36
9.	47	26	30	0,63
10.	18	6	46	0,23
11.	15	14	36	0,35
12.	49	27	24	0,79
13.	31	11	37	0,41
14.	15	20	43	0,42
15.	19	9	36	0,30
16.	43	10	32	0,53
17.	3	5	44	0,11
18.	42	12	39	0,52
19.	29	12	30	0,44
20.	9	6	45	0,15

Субшкала	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоц. виснаження	0-15	16-24	25 і більше
Деперсоналізація	0-5	6-10	11 і більше
Редукція профес.	37 і більше	31-36	30 і менше

Додаток Б

Індивідуальні результати за опитувальником способів опанованої поведінки Р.

Лазаруса

Респондент	Конфронтація	Дистанціювання	Самоконтроль	Пошук соц. підтримки	Прийняття відповідальності	Втеча-уникнення	Планування рішення	Позитивна переоцінка
1.	39	61	32	55	65	68	35	50
2.	45	60	44	56	61	68	41	43
3.	63	71	65	54	55	74	59	61
4.	82	82	69	71	60	84	69	66
5.	58	67	46	47	54	71	67	61
6.	79	34	47	32	68	43	67	36
7.	43	60	41	80	57	59	54	61
8.	52	40	33	48	67	67	38	53
9.	46	77	42	58	32	78	49	36
10.	59	58	45	31	17	55	53	61
11.	43	36	81	37	77	35	34	26
12.	67	71	62	24	59	79	45	27
13.	25	75	31	64	24	66	35	72
14.	56	38	22	72	68	43	32	41
15.	43	56	71	44	69	51	50	77
16.	67	73	56	56	78	41	61	47
17.	39	63	34	38	75	70	53	44
18.	64	62	79	41	37	55	61	72
19.	55	55	49	44	50	55	49	50
20.	44	32	67	59	47	38	74	54

Додаток В

Індивідуальні результати за методикою «Індикатор копінг-стратегій» CSI
(Амірхан)

Респондент	Стратегія розрешення проблем	Стратегія пошуку соціальної підтримки	Стратегія уникнення
1.	16	18	18
2.	19	20	24
3.	25	30	17
4.	19	23	31
5.	22	15	24
6.	21	27	17
7.	19	23	14
8.	23	21	19
9.	18	26	27
10.	19	11	14
11.	17	15	17
12.	22	23	20
13.	18	27	26
14.	20	18	16
15.	27	24	22
16.	30	26	28
17.	25	20	24
18.	17	17	19
19.	22	21	16
20.	19	25	18

0-16 17-21 22-30 31-33

0-13 14-18 19-28 29-33

0-15 16-23 24-26 27-33

Додаток Д

Результати показників розподілу даних за критерієм Колмагорова-Смірнова

	Емоціональне_виснаження	Деперсоналізація	Редукція_проф_досягнень	Системний_індекс_синдрому_перегорання	Конфронтація	Дистанціювання	Самоконтроль	Пошук_соц_підтримки	Прийняття_відповідальності	Втеча_уникнення	Планування_рішення	Позитивна_переоцінка	Стратегія_розрішення_проблеми	Стратегія_пошуку_соціальної_підтримки	Стратегія_уникнення
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Нормальны	26.55	11.95	35.10	.4055	53.45	58.55	50.80	50.55	56.00	58.25	51.35	52.30	20.90	21.50	20.55
Среднее															
параметры ^a	13.84	6.653	7.203	.1725	14.27	15.20	17.06	14.71	17.16	19.20	12.74	13.97	3.640	4.829	4.904
Стд.															
отклонение ^b	3			5	4	9	2	3	8	8	6	0			
Разности	.107	.197	.100	.104	.149	.158	.142	.093	.154	.157	.103	.133	.199	.122	.174
Модуль															
экстремумо															
в	.107	.197	.065	.104	.149	.139	.142	.083	.100	.090	.103	.078	.199	.077	.174
Положител															
ьные															
Отрицатель	-1.02	-1.148	-1.100	-0.055	-1.106	-1.158	-0.097	-0.093	-1.154	-1.157	-0.090	-1.133	-0.092	-1.122	-1.109
ные															
Статистика Z	.480	.881	.446	.465	.667	.705	.635	.415	.687	.701	.459	.596	.891	.545	.778
Колмогорова-Смирнова															
Асимпт. знч.	.975	.419	.989	.982	.765	.702	.815	.995	.733	.710	.985	.869	.406	.927	.580
(двухсторонняя)															

Додаток Ж

Результати показників кореляційного аналізу за критерієм Пірсона

		Конфронтація	Дистанційована	Самоконтроль	Пошук соціальної підтримки	Прийняття відповідальності	Втеча уникнення	Планування рішення	Позитивна переоцінка
Емоціональне виснаження	Корреляція Пірсона	.082	.608**	.052	.000	-.240	.419	-.150	-.057
	Знч.(2-сторон)	.730	.004	.826	1.000	.308	.066	.529	.811
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Деперсоналізація	Корреляція Пірсона	-.009	.163	-.109	-.155	-.047	.117	-.414	-.563**
	Знч.(2-сторон)	.969	.493	.647	.515	.846	.623	.070	.010
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Редукція проф_досягнення	Корреляція Пірсона	.068	-.301	.077	-.020	-.217	-.316	.423	.284
	Знч.(2-сторон)	.777	.198	.746	.932	.358	.175	.063	.225
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Системний індекс синдрому перегорання	Корреляція Пірсона	.079	.420	-.038	-.071	-.051	.306	-.362	-.319
	Знч.(2-сторон)	.740	.065	.874	.765	.832	.190	.117	.170
	N	20	20	20	20	20	20	20	20

Додаток Е

Результати показників кореляційного аналізу за критерієм Пірсона

		Емоціональне _виснаження	Деперсоналіз ація	Редукція_про ф_досягнень	Системний_ін декс_синдром у_перегоранн я
Стратегія_розрішення_п роблем	Корреляція Пірсона	-.060	-.246	.059	-.144
	Знч.(2-сторон)	.800	.296	.806	.545
	N	20	20	20	20
Стратегія_пошуку_соціал ьної_підтримки	Корреляція Пірсона	.011	.001	-.206	-.012
	Знч.(2-сторон)	.962	.997	.384	.961
	N	20	20	20	20
Стратегія_уникнення	Корреляція Пірсона	.409	.035	-.107	.220
	Знч.(2-сторон)	.073	.884	.652	.352
	N	20	20	20	20