

**Міністерство освіти і науки України
Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського
Навчально-науковий гуманітарний інститут**

КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ, ФІЛОСОФІЇ ТА СУСПІЛЬНИХ НАУК

На правах
рукопису

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти

магістр

**ПРОФІЛАКТИКА ТА КОРЕКЦІЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ
ПРЕДСТАВНИКІВ БІЗНЕСУ В УМОВАХ НЕВИЗНАЧЕНОСТІ**

Студентки Ляпунової Тетяни Миколаївни

Освітня програма 053 «Психологія»

(спеціальність, спеціалізація) Психологія

Науковий керівник: Мітіна Світлана Володимирівна,

кандидат психологічних наук, доцент

(П.І.Б., науковий ступінь та вчене звання)

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка: ECTS _____

Київ – 2024

АНОТАЦІЯ

Ляпунова Т.М. Профілактика та корекція емоційного вигорання представників бізнесу в умовах невизначеності.

У роботі аналізується проблема емоційного вигорання представників бізнесу в умовах невизначеності. Під час написання роботи було визначено загальні теоретико-методологічні підстави для дослідження емоційного вигорання, підібрано комплекс методик, адекватних меті дослідження, продіагностовано та проаналізовано прояви емоційного вигорання представників бізнесу в умовах невизначеності, розроблено та апробовано програму корекції емоційного вигорання, яка може бути корисна для роботи психологів у бізнесі, для попередження емоційного вигорання працівників.

Ключові слова: емоційне вигорання, корекція, представники бізнесу, профілактика, умови невизначеності.

S U M M A R Y

Liapunova T. Prevention and correction of emotional burnout of business representatives in conditions of uncertainty.

The paper analyzes the problem of emotional burnout of business representatives in conditions of uncertainty. During the writing of the work, the general theoretical and methodological grounds for the study of emotional burnout of business representatives in conditions of uncertainty were determined, a set of methods adequate to the research goal was selected, the emotional burnout of business representatives in conditions of uncertainty was diagnosed and analyzed, and the main directions of work with emotional burnout were determined: recommendations for psychologists in business.

Key words: emotional burnout, correction, business representatives, prevention, conditions of uncertainty.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРЕДСТАВНИКІВ БІЗНЕСУ В УМОВАХ НЕВИЗНАЧЕНОСТІ	8
1.1. Аналіз поняття емоційного вигорання з погляду сучасних психологічних концепцій	8
1.2. Емоційне вигорання та професійна деформація особистості представників бізнесу	16
1.3. Фактори, що провокують розвиток емоційного вигорання представників бізнесу	25
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ I.....	33
РОЗДІЛ II. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ».....	35
2.1. Обґрунтування методик і організація експериментального дослідження.....	35
2.2. Аналіз результатів констатуючого етапу експеримента.....	41
2.3. Узагальнення констатуючого етапу експеримента	58
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ II.....	61
РОЗДІЛ III. АКМЕОЛОГІЧНИЙ ПІДХІД ДО ПОДОЛАННЯ «ЕМОЦІОНАЛЬНОГО ВИГОРАННЯ».....	63
3.1. Вплив психологічних тренінгів на емоційне вигорання у представників бізнесу	63
3.2. Оцінка ефективності корекційної програми	68
3.3. Основні напрямки роботи з емоційним вигоранням: рекомендації для психологів у бізнесі.....	74
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ III.....	81
ВИСНОВКИ.....	83
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	87
ДОДАТКИ	93

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. На сучасному етапі розвитку українського суспільства на умовах соціально-економічної нестабільності, конкуренції на ринку праці, соціальних стресів, зростають вимоги, які пред'являються до професіоналізму особистості. Однак, далеко не кожен може адаптуватися, ефективно здійснювати свою професійну діяльність та соціальну роль, а тому зростає ймовірність розвитку несприятливих психічних станів. У зв'язку з цим, одним із пріоритетних завдань психології розвитку, акмеології, медичної психології, психології праці є дослідження специфічних соціально-психологічних явищ, до яких належить «емоційне вигорання» серед представників бізнесу, розробка програм щодо їх попередження та корекції.

Загальна постановка проблеми. Аналіз емоційного вигорання у цілому розглядали Е. Аронсон, С. Джексон, Д. Дирендонк, А. Мимс, А. Пайнс, Б. Пельман, Х. Сиксма, Б. Фарбер, Г. Фирт, Е. Хартман, А. Чиром, В. Шауфели, В. Бойко, М. Гавриленко, Д. Гошовська, М. Михайлова, О. Подсадний, О. Старченкова, С. Усаніна, у групі спортсменів –В. Василюк, Н. Беляєва, М. Гриньова, Х. Юдкіна, серед педагогів –Н. Булатевич, К. Гавриловська, І. Гроза, М. Кайдина, Н. Пелех, С. Редько, С. Сиваш; у психологів –Г. Кизим, М. Міщенко, Н. Прокопенко; у групі студентів – Г. Лемко, І. Пономаренко, у військовослужбовців – І. Ващенко, Ю. Ковровський, Т. Макота; у підприємців – І. Галецька, Л. Карамушка, Т. Шепеплевич. Вивченню проблеми синдрому «професійного вигорання» присвячено значну кількість робіт у зарубіжній науці та практиці (Е. Aronson, M. Leiter, C. Maslach, A. Pines, S. Jackson, S. Walkera ін.).

Аналіз праць зазначених дослідників формує базу для подальших досліджень і розробок рекомендацій у сфері емоційного вигорання.

На сьогодні вивчення синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності все більше привертає увагу науковців у різних галузях, оскільки

дозволяє вивчати механізми впливу роботи на психологічний стан людини. Водночас, залишаються недостатньо вивченими особливості прояву емоційного вигорання працівників бізнесу в сучасних умовах високої інтенсивності стресового навантаження, пов'язаного з військовим станом. Наш погляд потребують розробки і впровадження профілактичних заходів щодо запобігання емоційного вигорання, зокрема спеціальні психологічні тренінги з профілактики і корекції синдрому емоційного вигорання.

Об'єкт і предмет дослідження.

Об'єкт дослідження – емоційне вигорання представників бізнесу.

Предмет дослідження – профілактика та корекція емоційного вигорання представників бізнесу в умовах невизначеності.

Мета дослідження - визначення напрямів профілактики та розробка програми корекції емоційного вигорання представників бізнесу в умовах невизначеності.

Завдання дослідження:

1. На основі теоретичного аналізу літературних джерел визначити поняття емоційного вигорання, теоретично обґрунтувати фактори, що провокують розвиток емоційного вигорання представників бізнесу.

2. Обґрунтувати психодіагностичний інструментарій для дослідження особливостей емоційного вигорання;

3. Провести емпіричне дослідження та здійснити аналіз результатів дослідження особливості емоційного вигорання;

4. Розробити та апробувати тренінгову програму формування емоційного вигорання, проведі оцінку її ефективності

5. Визначити основні напрямки профілактики емоційним вигоранням.

Для реалізації поставлених завдань використовувались наступні **методи наукового дослідження:**

1. *Теоретичні* (аналіз, синтез, узагальнення, порівняння, абстрагування, аналогія, моделювання) для опрацювання наявної наукової психологічної літератури;

2. *Емпіричні* – психологічне тестування, анкетування; констатуючий та формуючий експерименти;

3. *Математико-статистичні* (параметричний t-критерій Стьюдента для залежних вибірок) для підтвердження існування статистично значимих відмінностей у показниках емоційного вигорання до початку та після реалізації програми корекції та коефіцієнта кореляції за критерієм Пірсона.

У ході емпіричного дослідження для розв'язання поставлених завдань застосовано комплекс психодіагностичних методик:

- методика «Професійне вигорання» (MBI) Маслач-Джексон;
- шкала депресії, тривоги та стресу (DASS);
- шкала професійного вигорання Дж. Сігелмана (Burnout Measure, BM);
- шкала самооцінки вигорання (Copenhagen Burnout Inventory, CBI);
«Діагностика емоційного вигорання».

Вибір бази дослідження. Дослідження було проведено серед членів та команд підприємців, які входять до всеукраїнської бізнес-спільноти Board. Дослідження було проведено з підприємцями наступних сфер: сфера ритейлу, представники бізнесу, які працюють у сфері продаж з клієнтами; менеджери продаж компанії Laba Group; директори магазинів групи «Isei». У сфері послуг: приватні підприємці, які надають консалтингові, маркетингові послуги; приватні підприємці, які надають послуги в сфері дизайну та архітектури. У сфері ІТ та виробництва: власники компаній та менеджери. Всього 60 осіб.

Апробація результатів дослідження. Основні положення магістерської роботи представлено на Міжнародній науково-практичній конференції «Психологія свідомості: теорія і практика наукових досліджень» (Київ, грудень, 2024). Оpubліковано тези будуть українсько польським науковим видавництвом «Liha-Pres», яке входить до рейтингу книговидавців SENSE

Методологічна основа роботи. Методологічну основу дослідження склали: принцип єдності особистості та діяльності; комплексний підхід в акмеології; системний підхід; принцип розвитку; акмеологічні концепції; ідеї саморозвитку та самореалізації особистості; уявлення про психологічну сутність професіоналізму; гуманістичні ідеї вітчизняної та зарубіжної психології; психологічні концепції «емоційного вигорання»

Теоретичне значення здобутих результатів полягає в тому, що отримані результати можуть бути використані для подальшого вивчення емоційного вигорання представників бізнесу в умовах невизначеності,

Практичне значення Запропоновані психологічні рекомендації профілактикою емоційного вигорання та психокорекційна програма можуть бути застосовані практичними психологами з метою корегування емоційного стану та подолання емоційного вигорання представників бізнесу в умовах невизначеності.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаних джерел (60 літературних джерел), додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи складає 103 сторінок, обсяг основної роботи складає 86 сторінок.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРЕДСТАВНИКІВ БІЗНЕСУ В УМОВАХ НЕВИЗНАЧЕНОСТІ

1.1. Аналіз поняття емоційного вигорання з погляду сучасних психологічних концепцій

Термін "burnout" ("емоційне згорання") було запропоновано американським психіатром Н.С. Freudenberg в 1974 році для характеристики психологічного стану здорових людей, що знаходяться в інтенсивному, тісному контакті з пацієнтами, клієнтами в емоційно напруженій атмосфері надання професійної допомоги [32].

Розуміння «емоційного вигорання» як стану має важливе значення, оскільки воно дає можливість точніше зрозуміти суть явища (феномена), його функціональне значення для організму, подолати односторонній підхід щодо нього лише як до переживання свого ставлення до когось або чогось.

А.О. Погрібна визначає психічний стан як "цілісну характеристику психічної діяльності за певний період часу, що показує своєрідність перебігу психічних процесів в залежності від предметів, що відображаються, і явищ дійсності, попереднього стану та властивостей особистості» [19].

М. С. Міщенко вважає, що «психічний стан — загальний функціональний рівень, і натомість якого розгортається процес» [17]. Мельничук О.Б. додає, що «стан людини, найчастіше виявляється як реакція на поточну ситуацію і має пристосувальний характер. Головна його функція — всебічно врівноважувати організм із постійно змінним зовнішнім середовищем, приводити його можливості у відповідність до конкретних об'єктивних і умов, організовувати взаємодію із середовищем. Інша річ, що з багатьох причин ступінь відповідності станів умовам, що їх викликали, може бути порушена, і це призводить до зниження їх пристосувальної ролі» [16].

Він визначає психофізіологічний стан як цілісну реакцію людини на зовнішні та внутрішні стимули, спрямовану на досягнення корисного результату.

Поняття «стан» багатозначне, проте більшість його визначень характеризують його як сукупність (симптомокомплекс) якихось характеристик: процесів, функцій та якостей, компонентів психіки тощо, що зумовлюють ефективність діяльності, працездатність, рівень активності систем, поведінку тощо.

Будь-які суттєві зміни зовнішнього середовища і у внутрішньому світі особистості (потреби, бажання та прагнення людини, її можливості), в організмі викликають певний відгук у людині як цілісності, тягнуть за собою перехід у новий психічний стан, змінюють рівень активності суб'єкта, характер переживань та багато іншого інше.

Таким чином, стан постає як форма саморегуляції психіки і як один із найважливіших механізмів інтеграції людини як цілісності – як єдність її духовної, психічної та тілесної організації. Адаптивна функція стану дозволяє зберегти на максимально можливому рівні здоров'я, здатність до адекватної поведінки та успішної діяльності, можливість повноцінного особистісного розвитку.

Стан характеризує синдром, тобто сукупність симптомів, а чи не окремий симптом, навіть дуже важливий з погляду діагностики. Емоційна сторона станів знаходить свій відбиток у вигляді емоційних переживань (втоми, апатії, нудьги, відрази до діяльності, радості досягнень, страху тощо), а фізіологічна сторона — у зміні низки функцій, насамперед вегетативних і рухових. Н.М. Маляр-Газда [14] справедливо - зазначає, що і переживання, і; фізіологічні зміни невіддільні друг від друга, тобто, завжди супроводжують одне одного. У цій єдності ознак станів причинним фактором може бути кожен з них.

Подібно і з «емоційним вигоранням». Спочатку цей термін визначався як стан знемоги, виснаження з відчуттям власної марності. Потім феномен «емоційного вигорання» був деталізований, у результаті виділився; його

синдром - синдром емоційного згорання (СЕЗ) [40-48]. Так, С. Maslach виділила в ньому почуття емоційного виснаження, знемоги (людина не може віддаватися роботі так, як це було раніше); дегуманізація, деперсоналізація (тенденція до розвитку негативного ставлення до клієнтів); негативне самовиховання у професійному плані - брак почуття професійної майстерності [43]. Б. Пельман та Е. Хартман, узагальнивши багато визначення «вигорання», виділяли три головні компоненти синдрому: емоційне та/або фізичне виснаження, деперсоналізація та знижена робоча продуктивність [52].

Емоційне виснаження проявляється у відчуттях емоційної перенапруги та почутті спустошеності, вичерпаності своїх емоційних ресурсів. Людина відчуває, що не може віддаватися роботі з таким самим натхненням, бажанням, як раніше.

Деперсоналізація пов'язана з виникненням байдужого або навіть негативного ставлення до людей, які обслуговуються за роботою. Контакти із нею стають формальними, знеособленими; виникаючі негативні установки можуть спочатку мати прихований характер і виявлятися у внутрішньо стримуваному роздратуванні, що з часом проривається назовні і призводить до конфліктів.

Знижена робоча продуктивність (або редукція особистих досягнень) проявляється у зниженні самооцінки своєї компетентності (у негативному сприйнятті себе як професіонала), невдоволенні собою, негативному ставленні до себе як особистості. (

Р. J. Mazur, M. D. Lynch [49] у своєму огляді розширюють перелік симптомів «емоційного згорання»: а) втома, виснаження; б) психосоматичні нездужання; в) порушення сну; г) негативне ставлення до клієнтів; д) негативне ставлення до своєї роботи; е) убогість репертуару: робочих дій; ж) зловживання хімічними агентами (кавою, тютюном, алкоголем, наркотиками, ліками); з) переїдання чи відсутність апетиту; і) негативна Я-концепція; к) агресивні почуття (дратівливість, тривожність, напруженість, занепокоєння,

схвильованість, гнів); л) упадницькі настрої та пов'язані з ними емоції: цинізм; песимізм, почуття безнадійності, апатія, депресія, почуття безглуздості; м) переживання почуття провини.

С. Maslach виділила у якості ключових ознак СЕЗ: 1) індивідуальна межа, «стеля можливостей» нашого емоційного Я протистояти виснаженню, протидіяти «згоранню» самозберігаючись; 2) внутрішній психологічний досвід, що включає почуття, установки, мотиви, очікування; 3) негативний індивідуальний досвід, у якому сконцентровані проблеми, дистрес, дискомфорт, дисфункції та/або їх негативні наслідки [47].

Свою класифікацію ознак та симптомів вигорання у лікарів запропонував Schaufeli, W.B. [56]:

Зміни у поведінці – лікар часто дивиться на годинник; посилюється його опір виходу працювати; відкладає зустрічі із хворими; часто спізнюється (пізно приходить і пізно йде); втрачає творчі підходи до вирішення проблем; працює старанніше і довше, а досягнення стають менше; усамітнюється та уникає колег; привласнює власність установи; збільшує вживання змінних настроїв психоактивних речовин (включаючи кофеїн та нікотин); втрачає здатність задовольняти свої потреби у розвагах та відновленні здоров'я.

Зміни в почуттях - втрата почуття гумору або гумор шибеника; постійне почуття невдачі, вини та самозвинувачення; часто відчуває гнів, почуття образи і гіркоти; підвищена дратівливість, що виявляється: на роботі та вдома; відчуття начебто до нього чіпляються; почуття збентеженості та байдужості; безсилля; зняття стресу, а чи не творча діяльність.

Зміни у мисленні — дедалі більше завзяті думки у тому, щоб залишити роботу; не здатний концентрувати увагу; ригідне мислення, що чинить опір змінам; посилення підозрливості та недовірливості; цинічне, ганебне ставлення до хворих; негуманне ставлення-до хворих, менталітет жертви; стурбованість власними потребами та особистим виживанням.

Зміни у здоров'я-порушений сон; часті, тривало поточні незначні недуги; підвищена сприйнятливність до інфекційних захворювань; стомлюваність - втома та виснаження протягом цілого дня; прискорення порушень психічного та соматичного здоров'я.

Таким чином, емоційне вигорання - симптомокомплекс характеристик психіки професіонала, що відображає взаємодію із зовнішнім середовищем. Якщо слідувати класифікації психічних станів, то емоційне вигорання відноситься до групи тих станів, які спричинені надмірною психофізіологічною мобілізацією організму. За описом вигорання підходить і до фрустрації (пов'язана з конфліктом між актуальною потребою та неможливістю її реалізації) та до стресу (психологічні стреси, при впливах яких, задіяна емоційна сфера через зростання інтенсивності праці, підвищену відповідальність тощо). Останнє дозволяє розглядати явище вигорання з позиції теорії стресу.

Вітчизняний дослідник Т.Д. Щербан вважає, що емоційне вигорання - це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на обрані психотравмуючі впливи [23]. «Вигорання» - функціональний стереотип, оскільки дозволяє людині дозувати і економно витратити енергетичні ресурси. Водночас, можуть виникати його дисфункціональні наслідки, коли «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності та взаєминах з партнерами.

Емоційне вигорання – динамічний; процес і виникає поетапно, у повній відповідності до механізму розвитку стресу» [23].

Мельничук О.Б., ґрунтуючись на дослідженні W.S. Paine (1982), також зазначає, що симптоми професійного вигорання вказують на характерні риси тривалого стресу та психічного навантаження [16].

Основоположник вчення про стрес, Ганс Сельє, розглядав його як - неспецифічну (тобто загальної дії) захисну реакцію організму у відповідь на психотравмуючі фактори різної властивості. «У осіб, зайнятих типовою для

сучасного суспільства роботою ... головне джерело дистресу в незадоволеності життям, неповазі до власних занять» [51].

При емоційному вигоранні спостерігаються всі три фази стресу: 1) нервова (тривожна) напруга - її створюють хронічна психоемоційна атмосфера, дестабілізуюча обстановка, підвищена відповідальність, складність контингенту; 2) резистенція, тобто опір, - людина намагається більш менш успішно убезпечити себе від неприємних вражень; 3) виснаження - збіднення психічних ресурсів, зниження емоційного тону, яке настає внаслідок того, що виявлений опір виявився неефективним. Г.Сельє зазначає, що після стресу може бути виграшною; і програшним, що виявляється у позитивних почуттях, негативних почуттях та почутті байдужості.

Перші дві фази – це ще не хвороба, а природна боротьба організму зі шкідливістю. Тут стрес може виступати як мобілізуюча сила і у разі успішного подолання шкідливості на цьому закінчується. При дії стресора, що продовжується, або повторюваних станах стресу настає 3-я фаза - афективного і гормонального виснаження. Цю фазу Сельє розглядав як патологічну, як розвиток психогенії та позначив її «дистресом». У цей час переважають тривога, почуття безвиході, туга, яким клінічно відповідає картина неврозу, психореактивних станів, депресії виснаження і початок психогенного розвитку особистості. Після стресу досить буває незначної психічної перенапруги, щоб відновилися ситуація дистресу.

Отже, стадія тривоги виникає за першої появи стресора. Протягом короткого періоду знижується рівень резистентності організму, порушуються деякі соматичні та вегетативні функції. Потім організм мобілізує резерви та включає механізми саморегуляції захисних процесів. Якщо захисні реакції ефективні, тривога вщухає та організм повертається до нормальної активності. Більшість стресів дозволяється на цій стадії. Стадія резистенції (опору) настає у разі тривалого впливу стресора та необхідності підтримки захисних реакцій організму. Відбувається збалансоване витрачання

адаптаційних резервів і натомість адекватного зовнішнім умовам напруги функціональних систем. Опір - коли навчилися справлятися із завданням вміло без зайвих хвилювань. Стадія виснаження відбиває порушення механізмів регуляції захисно-приспосувальної боротьби організму з надмірно інтенсивним та тривалим впливом стресорів. Адаптаційні резерви суттєво зменшуються.

Далі, відповідно до кожного етапу, Н.В. Білера [1] описує окремі ознаки, або симптоми, що наростає емоційного вигорання.

Фаза "напруга". Тривожна напруга включає: кілька симптомів:

1. Симптом «переживання психотравмуючих обставин».
2. Симптом «незадоволеності собою».
5. Симптом "загнаності в клітину".
4. Симптом «тривоги та депресії».

Фаза "резистенція" (опір). формування захисту відбувається за участю таких явищ: .

1. Симптом "неадекватного виборчого емоційного реагування".
2. Симптом «емоційно-моральної дезорієнтації».
3. Симптом "розширення сфери економії емоцій".
4. Симптом "редукції професійних обов'язків".

Фаза виснаження.

7. Симптом "емоційного дефіциту".
2. Симптом "емоційної відстороненості".
3. Симптом "особистісної відстороненості, або деперсоналізації".
4. Симптом «психосоматичних та психовегетативних порушень».

У згаданому дослідженні також вказується стадіальний характер розвитку синдрому. Спочатку спостерігаються значні енергетичні витрати, потім втома, яка змінюється розчаруванням. З іншого боку, справедливість у концепції емоційного вигорання підтверджує дослідження М. Burisch [24]. Згідно з його поглядами у розвитку синдрому вигорання виділено 6 фаз (на наш погляд вони перегукуються з вищеописаними): 1) попередження, 2)

зниження рівня власної участі, 3) емоційні реакції, 4) фаза деструктивної поведінки, 5) психосоматичні реакції, 6) розчарування.

Таким чином, вигорання настає, коли вимоги (внутрішні та зовнішні) постійно переважають над ресурсами (внутрішніми та зовнішніми), у людини порушується стан рівноваги.

З позицій системного підходу та концепцій самоорганізації нерівноважні стани є функціональною структурою, що утворюється при порушенні симетрії між організмом і середовищем. Порушення симетрії виникають внаслідок процесів, зумовлених внесенням потоку інформації та енергії у відкриту систему, якою є людина.

Важливою функцією нерівноважних станів є обумовлення ними процесу виникнення новоутворень у структурі особистісних властивостей. Яку з можливих структур і напрямів у точці переходу вибере система (яке знання чи узагальнення з'явиться у суб'єкта), яким шляхом піде її подальший розвиток — усе залежить часто від випадкових чинників і передбачити можливі зміни важко.

Нерівноважні стани виникають в особливих умовах життєдіяльності (у критичні, складні та важкі періоди та ситуації) і часто зумовлюють виникнення прикордонних та патологічних порушень. Кордоном, що відокремлює звичайні умови від змінених, є такі життєві ситуації, в яких під впливом психогенних факторів психофізіологічні та соціально-психологічні механізми, вичерпавши резервні можливості, більше не можуть забезпечувати адекватне відображення та регуляторну діяльність людини. Тобто відбувається прорив адаптаційного бар'єру, ламання динамічних стереотипів, виникає психологічна дезадаптація, душевна криза, яка проявляється у вигляді відповідного нерівноважного стану. Безперервне чи прогресуюче порушення рівноваги неминуче веде до вигорання.

Таким чином, вигорання – не просто результат стресу, а наслідок некерованого стресу.

Проте, розглядаючи стрес як основу «емоційного вигорання», треба брати до уваги, що інтенсивність стресового стану залежить не тільки від умов впливу стресорів, а й від мотиваційних та соціальних характеристик людини, які є провідними в її поведінці при стресі.

Умови хронічного стресу можуть викликати тривалі негативні стани. Причиною затяжних психічних станів (ще за динамікою перебігу розрізняють гострий вид стресу) часто є ефект сумації: сумація емоційної напруги, накопичення втоми та розвиток хронічної втоми. Цей вид найчастіше пов'язаний із повсякденними стресорами. Це саме стосується і явища емоційного вигорання. Така емоційна психічна напруга впливає на адаптацію та продуктивність виконуваної діяльності, на активність та ставлення особистості до себе, навколишнього та соціального середовища, що проявляється функціональною неповноцінністю процесів сприйняття, пошуку та переробки інформації, порушенням особистісного ставлення до одержуваної інформації: (тобто емоційним реагуванням), зміною соціально психологічних контактів.

Таким чином, емоційне вигорання - це дезадаптація, спричинена умовою хронічного стресогенного впливу, що позначається на властивостях особистості та продуктивності діяльності. Звідси, ми робимо висновок, що доцільно розглянути емоційне вигорання також у концепції професійної деформації особистості.

1.2. Емоційне вигорання та професійна деформація особистості представників бізнесу

Огляд наукової літератури показує, що емоційне вигорання набувається у життєдіяльності людини, причому у професійній діяльності. Тому, коли кажуть «синдром згорання», мають на увазі конкретні зміни ставлення представника бізнесу до предмета професійної діяльності та до самого себе:

- емоційне виснаження, почуття особистої неспроможності, краху;
- небажання працювати, втрата кваліфікації, зміна професії, втома;
- підміна продуктивної роботи формальним виконанням своїх обов'язків;
- сумніви щодо необхідності та корисності своєї спеціальності для суспільства.

Спочатку кількість професіоналів, що відносяться до схильних до «емоційного згоряння», була незначною: співробітники медичних закладів та різних громадських благодійних організацій. А. А. Котвицька розширює групу професійного ризику - на її думку, це насамперед вчителі, поліцейські, тюремний персонал; політики, юристи, нижня ланка торгового персоналу, менеджери всіх рівнів [11].

Проблема вивчення «вигорання» як феномена негативного впливу професійної діяльності на особистість привернула увагу вітчизняних психологів останніми роками. Показано наявність синдрому «емоційного вигорання» у вчителів, у медичних працівників, соціальних працівників, управлінців, у торгового персоналу, у психологів. Отже, цей синдром, очевидно, поширений серед; багатьох професій, зокрема і не досліджених психологами.

Н. М. Маляр-Газда [13] зазначає, що у педагогів виникають такі професійні «хвороби спілкування»: виснаження, «вигорання», герметизація та уникнення контактів, що є наслідком духовної перевтоми, емоційного «викладання» у професійній діяльності. Ці хвороби спілкування можуть бути властиві окремим періодам професійного розвитку. А.Е. Мелоян [7] розглядає одну з професійних хвороб спілкування вчителя - вигорання - як виникає внаслідок душевної перевтоми. Це свого роду плата за співчуття, коли до професійних обов'язків входить віддача тепла своєї душі, емоційне «викладання». Прояви вигорання: приглушення емоцій, зникнення гостроти почуттів; та переживань; виникнення конфліктів із партнерами зі

спілкування, коли людина своє роздратування переносить на інших; втрата людиною уявлень про цінність життя, коли все байдуже.

Г.А. Дьоміна [5] виявила ознаки «перегорання» у представників бізнесу у результаті «викладання» у професійній діяльності, як захисний механізм у вигляді певного емоційного ставлення до своєї професії (невдоволення нею).

О.В. Грицук [4] виявив симптоми емоційного вигорання у менеджерів під впливом хронічного стресу. Так, за його даними, у 35% обстежених відзначається неадекватне емоційне реагування, у 33% – зниження професійної самооцінки, у 53% – емоційний дефіцит, а у 40% – емоційна відстороненість [4].

Як було зазначено, термін «синдром згорання» вживають у зв'язку з професіями, пов'язані з наданням допомоги людині, яка опинилася в критичній ситуації. Характерним для цих професій є асиметрія відповідальності за стан, характер взаємодії та її результати обох сторін. Відповідальність переважно лежить на допомагає, він її усвідомлено приймає.

І.І. Галецька [3] виділяє два випадки розвитку емоційного вигорання: якщо людина зовсім відмовляється: від Я і повністю розчиняється в Ти, коли спілкується на занадто близькій дистанції - і просторової, і емоційної, - відбувається «зараження» станом іншої людини: «ви як би втягуєтеся в нього, як у вирву, де розчиняєтеся і втрачаєте почуття себе». Другий випадок:... людина настільки жорстка за своїм складом, що просто не підпускає інших до себе. На спілкування він висилає себе, підганяючи, як бичем, словом «повинен». До цієї ж групи. відносяться. люди, які біжать у чужі турботи від своїх, начебто компенсуючи брак своєї особистості. Коли він співчуває «за обов'язком», за обов'язком і при цьому не враховує своїх особливостей, ні особливостей іншої людини.

Досліджуючи механізм емоційного вигорання у представників бізнесу, Н.О. Марута [15] висунув гіпотезу, що основним механізмом вигорання є процес ідентифікації - відчуження, якому піддається працівник.

Ідентифікація - специфічний емоційний зв'язок, переживання тотожності з об'єктом (почуття, емоції, особистісні смисли клієнта).

Відчуження – переживання почуття протилежності (відмінності, ворожості, почуття відокремленості).

Підсумовуючи огляд наукових джерел, зауважимо, що традиція розгляду вигорання («burnout») як наслідки робочого стресу та професійної кризи - початкова посилка вивчення даного феномена у зарубіжних дослідженнях. Так, С. Cherniss [27] "burnout" коротко визначає як дезадаптованість до роботи через надмірне робоче навантаження; та неадекватних міжособистісних відносин. Цьому відповідає і дане їм образне тлумачення: «згорання» схильні до тих, хто працюють пристрасно, з особливим інтересом; довгий час, допомагаючи іншим, вони починають відчувати розчарування, тому що не вдається досягти того ефекту, на який очікували. Така робота супроводжується надмірною втратою психологічної енергії, що призводить до психосоматичної; втоми (виснаження) та емоційного виснаження, і як результат - занепокоєння, роздратування, гнів, знижена самооцінка на тлі прискороеного серцебиття, задишки, шлунково-кишкових розладів, головного болю, зниженого тиску, порушень сну, а також сімейні проблеми.

На цей час у вітчизняній психології робляться спроби розгляду «вигорання» як дезадаптаційного феномену. Л.В. Помиткіна [20] вказує на можливість розвитку синдрому психічного вигорання як своєрідної інтегративної реакції на дезадаптацію суб'єкта до професійного середовища. Пропонований підхід, на думку автора, дозволить проаналізувати процес протікання вигорання та його специфіку на різних етапах професійної адаптації, допоможе теоретично пояснити суперечливі результати деяких емпіричних досліджень щодо зв'язку вигорання з низкою характеристик суб'єкта, розширить перспективи дослідження синдрому не лише для професій типу «людина – людина».

Спираючись на загальне і особливе у досліджуваному явищі, виявленого у контингенту професіоналів, що цікавить нас, ми пропонуємо наступне робоче визначення:

Емоційне вигорання у представників бізнесу це процес хронічного стресу та емоційного зносу, що розвивається внаслідок тривалого впливу високих вимог до роботи та професійних навантажень. Він проявляється у вигляді зниження мотивації, емоційного виснаження, відчуття апатії до роботи, деперсоналізації стосунків з клієнтами та колегами, а також зниження професійної ефективності. Емоційне вигорання негативно впливає на фізичне та психологічне здоров'я підприємців, знижуючи їхню здатність справлятися зі стресовими ситуаціями та підтримувати якість життя.

Емоційне вигорання у представників бізнесу включає такі ознаки:

«А» - переживання психотравмуючих обставин чи усвідомлення психотравмуючих чинників професійної діяльності;

«Д» - неадекватне: виборче емоційне реагування або обмеження емоційної віддачі за принципом «хочу - не хочу»;

«Е» - емоційно-моральна дезорієнтація чи потреба у виправданні свого недостатньо емоційного відношення;

«З» - редукція професійних обов'язків чи спрощення; скорочення обов'язків, які потребують емоційних витрат;

«І» - емоційний дефіцит чи відчуття відсутності здатності співпереживати, поступове збільшення частки негативних емоцій;

«К» - емоційна відстороненість чи виключення емоцій із професійної сфери, набутий емоційний захист;

(Відповідно, загалом (у сумі) ці симптоми виявляються як фази «Резистенція» та «Виснаження»)

"Редукція особистих досягнень" - негативне сприйняття себе як професіонала, особистості;

«Деперсоналізація» - байдуже та негативне ставлення до партнера, безособові контакти, підвищення дратівливості.

Найбільш яскраво вираженим симптомом є обмеження емоційної віддачі, а також відчуття відсутності здатності співпереживати, потреба виправдовувати це та негативне сприйняття себе як професіонала та особистості. Це заслуговує на особливу увагу. Адже професійні обов'язки представника бізнесу не вимагають від нього такого інтенсивного спілкування, як, наприклад, у психологів – консультантів чи лікарів (за винятком співробітників відділу виховної роботи). Значить у цьому випадку «вигорання» - не втома від професійного спілкування, а скоріше, вироблений суб'єктом праці засіб захисту, що суб'єктивно дозволяє: 1) зберегти перед засудженим статус «за законом», 2) не приймати близько негативну реальність, 3) зберегти власну позитивну особистісну та професійну самооцінку; 4) економно витратити власні ресурси і т.д. Причому, що більш освічений співробітник, то менше прояви вигорання, мабуть, через розуміння ілюзорності, хибності зазначених ефектів, усвідомлення власної відповідальності за події свого життя.

Виділена структура, як показало теоретичне дослідження, складається, головним чином, під впливом безлічі соціальних (організаційних, зовнішніх) та особистісних (внутрішніх, у тому числі й екзистенційних) факторів. Емпіричне вивчення, що виявило шість факторів «вигорання», вказало, що особистісні особливості суб'єкта (спрямованість, установки, сенсожиттєві орієнтації, самоактуалізація...) є його основними факторами, що детермінують. При цьому відбувається зростання незадоволеності матеріальних потреб і, як наслідок, незадоволення обраною професією, зниження професійної активності — ознаки професійної деформації. Запускаючим механізмом подібних змін у вигляді синдрому «емоційного вигорання» є, на наш погляд, «когнітивний дисонанс», інакше, зіткнення у свідомості індивіда суперечливих знань про те саме і, внаслідок цього, переживання почуття дискомфорту. У нашому випадку йдеться про протиріччя професійної діяльності у бізнесі, коли очікування від роботи, що виконується, не збігаються з реальністю.

Основоположник теорії когнітивного дисонансу Л. Фестінгер говорить, що людина, намагаючись позбутися цього, намагається зняти суперечність, конструює свої знання чи установки щодо відповідних подій (професійної діяльності). Теорія когнітивного дисонансу хіба що пов'язує воедино афект і інтелект (емоційний і когнітивний компоненти установок).

Справді, у нашому дослідженні показано, що, по суті, «емоційне вигорання» є вироблений спосіб захисту, самозбереження від постійних емоційних, професійних стресів (в результаті кумуляції яких може розвинутих дистрес, вичерпання ресурсів) у вигляді зміни ставлення до роботи, установок (формальне виконання обов'язків, емоційно-моральна дезорієнтація, зниження професійної мотивації, професійна деградація...).

На когнітивному рівні це проявляється як усвідомлення протиріч, невідповідності між очікуваннями від бізнесу та реальною дійсністю. На емоційному — почуття дискомфорту, переживання негативного характеру (підвищення дратівливості, частки негативних емоцій, фрустрація, негативне ставлення до себе як до професіонала...). А негативні переживання, як відомо «запускають» активність індивіда, його поведінка, спрямована на усунення виявленої невідповідності між бажаним і дійсним. Формою такої поведінки може бути і досліджуваний феномен «вигорання» - зниження емоційної віддачі, моральна дезорієнтація, спрощення та скорочення професійних обов'язків.

Л. Фестінгер також вказує, що дисонанс - наслідок недостатнього виправдання вибору. Прагнучи вирішити суперечність, людина або змінює свою поведінку (усвідомлює наявність професійної деформації і бореться з цим) - це найбільш сприятливий, але, на жаль, рідкісний варіант вирішення дисонансу. Найчастіше ж людина, вдаючись до раціоналізації, виправдовує своє охолодження до роботи («моя робота невдячна, нічого мені не дає, отже й нема чого особливо старатися», «це нормальне ставлення до роботи, так роблять усі»).

Цим шляхом людина йде, коли особистісний зміст виконуваних дій не зрозумілий, або не прийнятний для суб'єкта: «Навіщо працювати з повною віддачею, якщо начальство все одно не відмітить, зарплату не додадуть, засуджений не виправиться, суспільство не оцінить...?».

У нашому випадку, перший спосіб означає, що представник, включений у професійну діяльність, зауважує протиріччя: добре чи погано працюєш — результат однаковий, і вирішує його на користь «поганого» способу роботи, з меншими енергетичними витратами, що зрештою призводить до «емоційного вигорання». Такий спосіб дозволу когнітивного дисонансу може здійснюватися особистістю як усвідомлено, і неусвідомлено. Другий спосіб полягає в тому, щоб надати професійним діям особистісний зміст, формувати переконання та впевненість у цінності та потреби досягти мети.

Але після того, як представник, дозволяючи диссонанс, вибрав перший спосіб, «емоційне вигорання» тільки починає заявляти про себе, а не розвинене повною мірою. Це означає, що усвідомлюються протиріччя між очікуваннями та дійсністю викликають першу фазу — «Напруга» та відповідні їй симптоми переживання психотравмуючих обставин, незадоволеності собою, почуття безвиході, тривоги. Таким чином, ми вважаємо, що «напруга» - провісник, початкова ланка вигорання. Але «запускає» його саме суперечності, що склалися між очікуваннями і реальністю, негативні враження від зовнішніх, постійно травмуючих ситуацій, труднощів професійної діяльності і неможливості на них вплинути, усунути. Сказане підтверджують результати проведеного нами експериментального дослідження. Вони показали, що симптоми цієї фази прямо корелюють з незадоволеністю потреб у самореалізації та з монотонною (як задоволенням потреби у безпеці).

Якщо наростаюча тривога не припиняється, немає способи її усунення, то далі «емоційне вигорання» розвивається за механізмом дистресу, тобто починається опір — друга фаза - «Резистенція». Людина прагне знизити

наростаючий стрес за допомогою наявних у нього коштів: економити на емоціях, часто неадекватно, виправдовувати недостатність емоційної віддачі, емоційно економити на рідних та близьких, скоротити професійні обов'язки. Тут - необхідно зазначити, що прагнення до психологічного комфорту, опір травмуючій напрузі виникає відразу, тому виділення цієї фази в самостійну умовно, оскільки для її прояви необхідні додаткові стимули. Наше дослідження показало, що ними можуть бути пересичення соціальними контактами, і як наслідок, хронічний повсякденний стрес, що поступово накопичується, від професійного спілкування (власне дистрес). Таким чином, фаза «Резистенція» початком свого розвитку має когнітивний дисонанс, який запускає «Напруга», що згодом переходить у хронічний професійний стрес.

Після цього відповідно до механізму дистресу, настає третя фаза – «Виснаження». По суті це психологічний захист, відхід у хворобу, відчуття емоційного дефіциту та домінування негативних переживань, реагування без почуттів та емоцій, відстороненість на рівні установок та поведінки, психосоматичні порушення. На наш погляд, механізм психологічного захисту притаманний саме третій фазі емоційного вигорання, яким емоційне вигорання загалом (і кожна його фаза) є механізм психологічного захисту. Річ у тому, що фази «Напруга» і «Резистенція» і симптоми, що входять до них, - це не/або ще не поведінковий стереотип, як це можна сказати про симптоми «Виснаження». Про настання третьої фази і, отже, повне; вигорання можна говорити, коли людина, відчувши дисонанс, пережив тривожне напруження, продовжує постійно відчувати стресові впливи щ через ослаблення психічних і фізичних можливостей організму, виробив певну стратегію поведінки у вигляді психологічного захисту. У нашому дослідженні фаза «Виснаження» корелює із пересиченням соціальними контактами, матеріальною незадоволеністю та відсутністю прагнення до визнання.

Якщо ж вирішення когнітивного дисонансу йде другим шляхом, паралельно, то першій фазі відповідатиме переосмислення професійної,

діяльності, надання їй нового особистісного сенсу, підвищення її цінності у власних очах суб'єкта; другий фазі — формування стресостійкості як здатності протистояти щоденним стресовим впливам, третій — формування адекватних, конструктивних стратегій поведінки (копінг-стратегій), «вдалих» форм психологічного захисту. Звідси, смислоутворення, стресостійкість, копінг-стратегії, що є складовими професіоналізму особистості, виступають як механізми, що протистоять вигоранню і можуть бути використані в його корекції.

Після того як ми розглянули феномен «емоційного вигорання» як синдром, що розвивається внаслідок впливу професійної діяльності, закономірно постало питання про причини, що сприяють розвитку або, навпаки, гальмують його.

1.3. Фактори, що провокують розвиток емоційного вигорання представників бізнесу

Зарубіжні дослідження вказують на три групи факторів, які відіграють істотну роль в «емоційному вигоранні»: особистісні, рольові та організаційні. О. Melnychuk [12], узагальнивши дослідження у зарубіжній психології, справедливо, з погляду, представив ці чинники двома групами: індивідуальні (у попередній класифікації їм відповідають особистісні) і організаційні (відповідно рольові і організаційні). По суті, така класифікація розширила склад першої групи і позбавила «штучного», на нашу думку, поділу факторів, що належать до соціальних, зовні зумовлених причин (адже рольова характеристика людини і можливо тільки в соціумі, професійній групі, організації).

У вітчизняній психології найбільш детальне уявлення про фактори вигорання дає класифікація Т.Д. Щербана [23], яка також включає дві групи: внутрішні та зовнішні фактори.

Аналіз складу (елементів) груп факторів у зарубіжних та вітчизняних класифікаціях дозволяє говорити про їхню схожість і в цілому, хоча поелементний склад не повністю ідентичний. При цьому «внутрішні» фактори відповідають «індивідуальним», а «зовнішні» - «організаційним». Виходячи з цього, ми пропонуємо власну класифікацію факторів емоційного вигорання на основі узагальнення зарубіжних та вітчизняних досліджень. Слід заздалегідь зауважити, що це зроблено нами з метою, по-перше, доповнити (об'єднати) та узагальнити дослідження та, по-друге, полегшити процес порівняння причин вигорання та професійної деформації, що необхідно для уточнення феноменології досліджуваного явища.

Отже, причини чи фактори емоційного вигорання можна поділити на дві групи:

I. Індивідуальні (внутрішні) фактори - обумовлені індивідуальними, соціально-демографічними та особистісними характеристиками людини. До них належить таке.

Т.Д. Щербан [23] зазначає наявність залежності емоційного вигорання від схильності людини до емоційної ригідності. Природно, емоційне вигорання як психологічного захисту виникає швидше в тих, хто менш реактивний і сприйнятливий, більш емоційно стриманий. Навпаки, формування симптомів вигорання буде проходити повільніше у людей імпульсивних, які мають рухливі нервові процеси. Підвищена вразливість та чутливість можуть повністю блокувати вигорання як механізму психологічного захисту та не дозволяє йому розвиватися.

В. Шкраб'юк, Д. Білик [22] виявили у зарубіжних дослідженнях дані про тісний зв'язок особистісної витривалості, яка розуміється як здатність особистості бути високоактивною щодня, гнучко реагувати на різноманітні зміни, здійснювати контроль за життєвими ситуаціями, і вигоранням.

Показано, що з усіх соціально-демографічних характеристик найбільш тісний зв'язок з вигоранням має вік, а взаємозв'язок зі статтю неоднозначний. Т.А.Ткачук, І. Шумейко [21] виявили ознаки "емоційного вигорання" у

бізнесменів зі стажем 30 років. У той самий час, у одних дослідженнях показано, що такі змінні, як стать, вік, сімейний стан, стаж роботи пов'язані з рівнем «емоційного згорання». В інших роботах встановлені гендерні відмінності в специфіці «вигорання», причому існують протилежні точки зору на те, хто більше схильний до цього процесу - чоловіки або жінки. З цією шкалою прямо корелює і вік, хоча двадцятирічні мають більш виражені переживання «згорання».

Л.В. Помиткіна [20] вказує на дослідження, в яких виявлено зв'язки вигорання та сімейного стану (вищий ступінь у осіб, які не перебувають у шлюбі), а також дані про неоднозначну залежність його від рівня освіти.

Н.С. Freudenberg [32] називає деякі особистісні характеристики "згораючих". Їх він описує як співчуваючих, гуманних, м'яких, що захоплюються, ідеалістів, орієнтованих людей, і, одночасно, нестійких, інтровертованих, одержимих нав'язливими ідеями (фанатичних), «полум'яних» і легко солідаризуючихся. Фактором «вигорання» є інтенсивна інтеріоризація (сприйняття та переживання) обставин професійної діяльності, характерну для людей з підвищеною відповідальністю за доручену справу, що виконується. Молодий фахівець, що працює з людьми, сприймає все занадто емоційно, віддається справі без залишку. Кожен стресогенний випадок із практики залишає глибокий слід у душі. Поступово емоційно-енергетичні ресурси виснажуються і виникає необхідність відновлювати їх або берегти, вдаючись до тих чи інших прийомів психологічного захисту - емоційного вигорання.

D. Miller [51] доповнює цей список «авторитаризмом» та низьким рівнем емпатії. У протиріччя вступають дані зв'язку високих рівнів; співчуття та «згорання» з даними про зв'язок низького рівня емпатії з високим рівнем «згорання». Він наводить дані американських психологів у тому, що з чинників успішності у професіях кратичного типу («влада (кратос)», по А. Адлеру, - основний мотив вибору соціальної професії) є низька аффіліативная; тенденція. Це означає співчуття, співпереживання у

життєвому розумінні, тобто. містить у собі відтінок простоти, довірливості, наївності; «емпатія» - це швидше здатність до співчуття: відобразити почуття, зрозуміти його, вербалізувати, не розчиняючи їх у почуттях іншого, тобто поняття має більший відтінок інтелектуальності, ніж емоційності та іншу суб'єктну позиційність («стояти вище..., але не ставити себе вище»).

М. С. Міщенко [17] відзначає роль таких особистісних особливостей, як самооцінка та локус контролю. Людям з низьким рівнем самооцінки більше загрожує напруга, тому вони більш вразливі і схильні до «вигорання». У людей із екстернальним рівнем контролю також частіше розвивається синдром вигорання.

При цьому також досліджено зв'язки з індивідуальними стратегіями поведінки. Високий рівень вигорання тісно пов'язані з пасивними, тактиками опору стресу; і навпаки, люди, які активно протидіють стресу, мають низький рівень вигорання. М. Jurado, С. Pérez-Fuentes [35] найбільш уразливими, «вигораючими», вважають тих, хто вирішує стресові ситуації агресивно, в суперництві, нестримно, за будь-яку ціну.

З іншого боку, вони до вигораючих відносять «трудоголіків», тобто людей, які вирішили присвятити себе лише реалізації робочих цілей, хто знайшов своє покликання та працює до самозабуття. Вони зазначають, що сильна залежність від роботи призводить до відчаю, оскільки на першому етапі розвитку вигорання професійна діяльність є основною цінністю. А якщо має місце невідповідність між власним вкладом та отриманою чи очікуваною винагородою, то з'являються перші симптоми вигорання.

М. В. Білоус [2] вказує на слабку мотивацію емоційної віддачі у професійній діяльності, коли, по-перше, професіонал у сфері спілкування не вважає для себе необхідним або чомусь не зацікавлений виявляти співучасть та співпереживання суб'єкту своєї діяльності (це стимулює байдужість, байдужість, душевну черствість), і, по-друге, людина не звикла, не вміє заохочувати себе за співпереживання і співучасть, що виявляються стосовно суб'єктів професійної діяльності. Систему самооцінок він підтримує іншими

засобами – матеріальними чи позиційними здобутками. Інша справа особистість із альтруїстичними цінностями. Для неї важливо допомагати та співчувати іншим.

Моральні дефекти та дезорієнтація особистості є причиною вигорання. Моральний дефект обумовлений нездатністю включати у взаємодію з діловими партнерами такі моральні категорії, як совість, чеснота, добродієність, чесність, повага до прав та гідності іншої особистості. У цьому формування емоційного вигорання полегшується. Збільшується ймовірність байдужості до суб'єкта діяльності та апатії до виконуваних обов'язків.

I. Pines [53] щодо зв'язку мотивації та розвитку СЕЗ виявив відсутність зв'язку синдрому із задоволеністю оплатою праці, за наявності кореляцій зі значимістю роботи як мотивом діяльності, задоволеністю професійним ростом. Ті, що відчують недолік автономності («надконтрольовані») більш схильні до згорання.

Останнім часом все частіше говорять про екзистенційні фактори емоційного вигорання. У цих дослідженнях показана істотна роль у динаміці вигорання: наступних змінних: нереалізовані очікування, незадоволеність самоактуалізацією, відсутність бажаних результатів, розчарування в інших людях та обраній справі, знецінення та втрата сенсу своїх зусиль, переживання самотності, відчуття безглуздості. Виявляють кореляційні зв'язки між вигоранням та показниками «якості життя», показниками самореалізації. Особливого значення автори відводять балансу задоволеності - переживання успіху як і професійної, і у особистому житті.

II. Організаційні (зовнішні) чинники зумовлені особливостями бізнес середовища: .

Розвиток СЕЗ пов'язаний з наявністю напруженої психоемоційної діяльності: інтенсивне спілкування, підкріплення його емоціями, інтенсивне сприйняття, переробка та інтерпретація отримуваної інформації та прийняття рішень.

Як зазначає О.Б. Мельничук [16], серед організаційних факторів «вигорілі» особи вказують на такі причини «вигорання»: надмірний рівень напруги та обсяг роботи, особливо при нереальних термінах її виконання; монотонність роботи внаслідок занадто великої кількості повторень; та відсутність нормального сну; емоційна: насиченість та когнітивна складність комунікації та ін.

У якості причини СЕЗ виділяють також психологічно важкий контингент, з яким має справу професіонал у сфері спілкування. Мимоволі професіонал вдається до економії емоційних ресурсів. Така емоційна відстороненість може бути використана недоречно, тоді не задовольняються потреби та вимоги цілком нормального партнера. На цьому ґрунті виникають непорозуміння та конфлікт — емоційне вигорання виявилось своєю дисфункціональною стороною.

Наступний чинник розвитку СЕЗ – дестабілізуюча організація діяльності та неблагополучна психологічна атмосфера. Основні її ознаки такі: нечітка організація та планування праці, недолік обладнання, погано структурована та розпливчата інформація, наявність бюрократичних моментів, багатогодинна робота, що має складний зміст, наявність конфліктів як у системі «керівник — підлеглий», так і серед колег.

В обстеженні представників бізнесу отримано значні кореляції між рольовою конфліктністю, рольовою невизначеністю та «згоранням». Робота в ситуації розподіленої відповідальності обмежує розвиток СЕЗ, а за нечіткої чи нерівномірно розподіленої відповідальності за свої професійні дії роль цього фактора різко зростає, навіть за досить низького робочого навантаження [3].

Причиною вигорання може бути підвищена відповідальність за виконувані функції та операції. На всіх, хто працює з людьми і чесно ставиться до своїх обов'язків, лежить моральна та юридична відповідальність за благополуччя ділових партнерів (замовників, пацієнтів, учнів, клієнтів, пасажирів, покупців), їх здоров'я, а; часом і життя. Плата висока - нервова

перенапруга. Крім того, професіонал перебуває під постійним пресингом спеціальних соціальних інститутів, покликаних спонукати до відповідальності за функції та операції, що виконуються. У міру підвищення зовнішнього та внутрішнього контролю за діяльністю, що виконується, загострюється і проблема емоційного вигорання.

Сприяють розвитку СЕЗ та професійні ситуації, за яких спільні зусилля не узгоджені, немає інтеграції дій, є конкуренція, тоді як результат залежить від злагодженості дій.

Як видно, вигорання є результатом складної взаємодії особистісних особливостей людини, відносин у професійному середовищі та сімейному житті, а також переживань успіху-особистих надбань та втрат. Тобто синдром виникає в результаті кумулятивного впливу безлічі зовнішніх та внутрішніх стрес-факторів.

Підсумовуючи проведений огляд можна зробити такі висновки.

1. Емоційне вигорання - психологічний стан, який виникає у здорових людей в емоційно напруженій атмосфері і характеризується сукупністю симптомів емоційного, когнітивного, поведінкового та психофізіологічного планів.

2. Емоційне вигорання - наслідок розгортання емоційного стресу, вироблений особистістю спосіб реагування (адаптації) на хронічні стресові впливи інтенсивного спілкування у професійному середовищі.

3. Феномен «емоційного вигорання», за даними зарубіжних та вітчизняних дослідників, є також порушення психічної адаптації під впливом професійної діяльності.

4. Існує безліч факторів, що сприяють розвитку або гальмуванню вигорання, які за своєю природою можуть бути індивідуальними (внутрішніми) та організаційними (зовнішніми).

Причини емоційного вигорання у представників бізнесу можна поділити на зовнішні та внутрішні фактори, які взаємодіють між собою, підсилюючи негативний вплив на психоемоційний стан.

Зовнішні фактори включають наступне:

- економічна нестабільність, яка виражена у вигляді постійних змін на ринку, економічних кризи та непередбачувані ситуації (наприклад, пандемії, війни) і все це створює стресовий фон для бізнесу. Наступним фактором є відсутність гарантій фінансової стабільності, що посилює тривогу та невпевненість у майбутньому;

- жорстка боротьба за клієнтів і ринки збільшує рівень тиску;

- потреба постійно вдосконалювати продукт чи послугу для збереження конкурентоспроможності призводить до перевантаження;

- постійні зміни в законодавстві, податковий тиск або складнощі з бюрократією створюють додаткові джерела стресу;

- високий рівень відповідальності за результати діяльності, включно із можливими втратами, викликає тривожність і емоційне напруження.

До внутрішніх факторів відносяться:

- перевантаження (довгі години роботи, багатозадачність і постійна необхідність вирішувати критичні питання призводять до фізичного та емоційного виснаження; відсутність делегування обов'язків або неефективний розподіл ресурсів збільшують навантаження на керівників і працівників);

- відсутність відпочинку та відновлення (недостатній час на відпочинок, порушення режиму сну та нехтування особистими потребами заради бізнесу сприяють вигоранню; відсутність балансу між роботою та особистим життям (work-life balance) призводить до відчуття "загнаності");

- емоційна перевантаженість (необхідність постійно приймати важливі рішення та взаємодіяти з різними людьми (працівниками, партнерами, клієнтами) створює додатковий тиск; часті конфлікти в колективі або з клієнтами також підвищують рівень стресу);

- високі очікування та вимоги до себе (прагнення досягати досконалості, страх помилок чи втрати репутації викликають самокритику та

почуття провини за невдачі; постійна гонитва за успіхом і зростанням стає джерелом виснаження).

Отже, взаємодія зовнішніх і внутрішніх причин підсилює вигорання: економічна нестабільність може збільшувати перевантаження, а конкуренція — тиск через високі очікування. Це створює замкнене коло, коли бізнесмену стає важко знайти ресурси для відновлення, що зрештою призводить до вигорання.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ I

Дані сучасних зарубіжних та вітчизняних досліджень наочно показали, що вигорання є особливим феноменом порушеної психічної адаптації. З визначень (дефініцій) «вигорання» випливає, що це явище можна позначити як: 1) сукупність симптомів на різних функціональних рівнях; 2) механізм захисту від хронічних стресових впливів; 3) професійна дезадаптація, деформація особистості тощо.

Для запобігання емоційному вигоранню важливо враховувати як зовнішні, так і внутрішні чинники, вчасно розробляючи стратегії управління стресом і забезпечуючи підтримку ментального здоров'я. Фактори, що сприяють розвитку або гальмуванню вигорання у представників бізнесу, можуть бути внутрішніми (індивідуальні, особистісні, екзистенційні) та зовнішніми (організаційні, соціально-психологічні).

Порівняння факторів і явищ «емоційного вигорання» та «професійної деформації особистості», найбільш характерної для представників бізнесу дозволяє розглядати перше (вигорання) як форму, один із проявів другого (професійної деформації) з властивою йому специфікою у бізнесі.

Незважаючи на достатню вивченість явищ професійної деформації та шляхів її подолання у представників бізнесу, способів боротьби з «вигоранням» у контингенту людей, що цікавить нас, у вітчизняній літературі ми не виявили. Наукові підходи до боротьби з синдромом

емоційного вигоранням базуються на дослідженнях у сферах психології, нейронауки та організаційного менеджменту. Основні ключові стратегії подолання цього синдрому є розвиток емоційного інтелекту, майндфулнес, організаційні та когнітивно- психологічні підходи

Таким чином, у ході проведеного теоретико-методологічного аналізу, систематизації та узагальнення літератури з досліджуваної проблеми виявлено специфіку емоційного вигорання у представників бізнесу, його фактори, обрано підхід та намічено організаційні форми психологічної роботи з його попередження та усунення в даній професійній сфері.

Однак, для розробки конкретних профілактичних та корекційних заходів необхідні емпіричні дослідження СЕВ серед представників бізнесу, які б дозволили виявити його структуру, нові соціально-психологічні кореляти, уточнити фактори, і, можливо, пояснити механізм формування стосовно специфіки даної професії.

РОЗДІЛ II

ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ»

2.1. Обґрунтування методик і організація експериментального дослідження

Метою цього дослідження є вивчення рівня емоційного вигорання серед представників бізнесу, визначення чинників, які впливають на виникнення вигорання, а також розробка рекомендацій для зниження його рівня в організаціях.

Емпірична гіпотеза полягає в наступному. Представники бізнесу, що мають низький рівень стресостійкості, високий рівень перфекціонізму та недостатній рівень соціальної підтримки, мають вищі показники емоційного вигорання які корелюють з високим рівнем тривожності, порівняно з тими, хто має більшу підтримку та здатність бачити позитивні аспекти в роботі.

Етапи експериментального дослідження. Підготовчий етап (01.10.2024 - 10.10.2024) включає наступне. Ознайомлення з теоретичними основами емоційного вигорання.

Вибір методики для вимірювання рівня емоційного вигорання.

1. Використовувалася шкала Maslach Burnout Inventory (МВІ). Структура МВІ. Шкала емоційного вигорання: включає 9 запитань, що вимірюють відчуття втоми та емоційної виснаженості. Шкала деперсоналізації: включає 5 запитань, що оцінюють дистанціювання від колег та пацієнтів. Шкала зниження досягнень: включає 8 запитань, що вимірюють відчуття неефективності та негативної самооцінки. Оцінка: респонденти відповідають на запитання за 7-бальною шкалою (від «ніколи» до «щодня»), що дозволяє визначити рівень вигорання в кожному з аспектів.

2. Шкала депресії, тривоги та стресу (DASS). Ця шкала оцінює рівень депресії, тривожності та стресу, що можуть бути пов'язані з емоційним вигоранням. Вона складається з 21 питання, що розподілені на три групи (7 запитань на кожен категорію), які вимірюють: депресію, тривогу, стрес. Оцінка: респонденти відповідають на запитання за 4-бальною шкалою (від «ніколи» до «дуже часто»), що дозволяє визначити рівень кожної з трьох складових.

3. Шкала професійного вигорання Дж. Сігелмана (Burnout Measure, BM). Ця шкала була розроблена для вимірювання загального рівня професійного вигорання і включає кілька факторів: виснаження емоційне та фізичне; дистанціювання від робочих обов'язків; зниження самопочуття та задоволення від професійної діяльності. Оцінка: респонденти відповідають на 21 запитання, що оцінюють рівень вигорання, з використанням 7-бальної шкали.

4. Шкала самооцінки вигорання (Copenhagen Burnout Inventory, CBI). Цей інструмент було розроблено для оцінки рівня вигорання на основі трьох компонентів: вигорання на роботі (відчуття емоційного виснаження від роботи); вигорання через особисте життя (вигорання через проблеми в особистому житті); загальне вигорання (загальний стан вигорання). Оцінка: включає 19 запитань, які оцінюють ступінь емоційного вигорання та виснаження.

Для дослідження планується вибірка з 60 осіб, представників середнього та вищого управлінського рівня в різних бізнес-організаціях. Вибірка буде різноманітною за галузями: ритейл, ІТ, фінанси, маркетинг, виробництво, послуги. Вік учасників: від 25 до 50 років. Гендерна характеристика: 40% чоловіків, 50% жінок. Учасники мають досвід роботи в бізнес-середовищі не менше 3 років.

Виконано кілька ключових етапів, включаючи підготовку анкети, збір даних, аналіз результатів та надання рекомендацій. Покроковий план проведення цього дослідження.

1. Підготовка анкети. Анкета для дослідження включає питання, які допоможуть зібрати інформацію про робоче навантаження, соціальну підтримку та інші чинники, що можуть впливати на психологічний стан управлінців.

Питання в анкеті поділяються на блоки.

Блок 1: Загальна інформація.

1. Ваша позиція, посада: (наприклад, власник, топ-менеджер, менеджер середньої ланки,)

2. Ваша галузь: (рітейл, ІТ, фінанси, маркетинг, послуги, виробництво)

3. Вік: _____

4. Кількість років в управлінській діяльності: _____

5. Чи вплинули воєнні дії на ваш бізнес _____

Кожне питання може оцінюватися за шкалою від 1 (ніколи) до 5 (дуже часто).

1. Емоційне виснаження

Чи відчуваєте ви постійну втому, навіть після відпочинку?

Чи відчуваєте ви, що робота забирає більше енергії, ніж ви можете відновити?

Чи бувають дні, коли ви не можете знайти сил працювати?

Чи відчуваєте ви тривогу або напругу при думці про свою роботу?

Чи бувають моменти, коли вам здається, що ви більше не справляєтеся зі своїми обов'язками?

2. Зниження професійної ефективності

Чи вважаєте ви, що ваші досягнення в бізнесі недостатньо значущі?

Чи помічаєте ви, що робочі завдання виконуються повільніше або менш якісно?

Чи часто вам здається, що ваші зусилля не приносять результату?

Чи є у вас відчуття, що ви не отримуєте задоволення від своєї роботи?

Чи стає для вас складно концентруватися на важливих завданнях?

3. Деперсоналізація (відчуження)

Чи помічаєте ви, що вам стало важко підтримувати особисті та робочі стосунки?

Чи відчуваєте ви емоційний відсторонення від своєї команди або клієнтів?

Чи з'являються у вас негативні думки щодо оточуючих (партнерів, клієнтів, співробітників)?

Чи буває так, що ви уникаєте спілкування, навіть якщо воно необхідне для роботи?

Чи здається вам, що інші люди не розуміють ваших проблем?

4. Психосоматичні прояви

Чи спостерігаєте ви у себе проблеми зі сном (безсоння, часті пробудження)?

Чи бувають у вас часті головні болі, проблеми з травленням чи інші фізичні нездужання?

Чи помічаєте ви, що вам важко розслабитися після робочого дня?

Чи почали ви нехтувати здоровим способом життя (недостатній сон, харчування, відсутність фізичної активності)?

Чи відчуваєте ви потребу у шкідливих звичках (паління, алкоголь) для зняття стресу?

5. Соціальна підтримка

Чи відчуваєте ви себе самотнім у вирішенні професійних завдань?

Чи є у вас колеги або партнери, до яких ви можете звернутися за допомогою чи порадою?

Чи помічаєте ви, що робота заважає вашим стосункам із сім'єю чи друзями?

Чи отримуєте ви задоволення від соціальних взаємодій поза роботою?

Чи часто вам здається, що ніхто не цінує ваші зусилля?

6. Мотивація та сенс діяльності

Чи втрачаєте ви мотивацію займатися бізнесом?

Чи здається вам, що ваша робота втратила сенс?

Чи помічаєте ви, що ваша пристрасть до справи зменшилася за останній час?

Чи важко вам знайти причини для продовження професійної діяльності?

Чи є у вас відчуття, що ваші професійні мрії стали недосяжними?

2. Збір даних. Для забезпечення різноманітності вибірки з різних галузей (рітейл, ІТ, фінанси, маркетинг, виробництво) та управлінських рівнів застосовано наступні методи.

Контактування з представниками бізнесу. Було запропоновано членам Міжнародної бізнес-спільноти Борд прийняти участь у дослідженні і надати дозвіл до участі у опитуванні учасників середнього та вищого управлінського рівня.

Онлайн-опитування: Створення анкети в онлайн-форматі, який дозволяє збирати дані від респондентів у різних регіонах. Для цього можна використовувати платформи для опитувань, такі як Google Forms, SurveyMonkey або Qualtrics.

Інтерв'ю та фокус-групи: Для отримання глибших даних можна провести інтерв'ю з кількома респондентами або організувати фокус-групи.

3. Аналіз результатів. Зібрані дані повинні оброблені та проаналізовані за допомогою статистичних методів.

Кореляційний аналіз за критерієм Пірсона: для визначення взаємозв'язків між:

Рівнем емоційного виснаження ↔ Робочого навантаження.

Деперсоналізація ↔ Рівень соціальної підтримки.

Зниження професійної ефективності ↔ Стабільність бізнесу.

Рівень стресу ↔ Стресостійкість.

Регресійний аналіз: для оцінки впливу різних чинників (робоче навантаження, соціальна підтримка, стрес) на рівень емоційного вигорання.

Основні аспекти для аналізу:

Як рівень робочого навантаження впливає на емоційне вигорання в різних галузях?

Чи існують значущі відмінності в рівні вигорання між управлінцями в різних сферах?

Як соціальна підтримка та рівень стресу корелюють з рівнем емоційного вигорання серед респондентів?

4. Обговорення результатів.

Робоче навантаження. Збільшення робочого навантаження значно підвищує ймовірність розвитку емоційного вигорання. Це підтверджує численні дослідження, які вказують на стрес як результат перевантаження та нестачі часу для відпочинку.

Соціальна підтримка. Присутність соціальної підтримки як від колег, від спільноти та родини значно знижує рівень емоційного вигорання. Це вказує на необхідність створення середовища підтримки, яке включає регулярні комунікації, зворотній зв'язок і можливість звернутися до допомоги.

Потрібні заходи. Визначення сильних сторін і зон росту. Підприємцям слід враховувати виявлені фактори, намагаючись оптимізувати робочі процеси, знайти баланс між завантаженням та відпочинком та вводити навички саморегуляції, які сприятимуть зниженню стресу та запобіганню емоційному вигоранню.

5. Рекомендації.

Оптимізація робочого навантаження. Планування і тайм-менеджмент. Розвиток позитивного мислення. Підтримка соціальних зв'язків. Впровадження практик рефлексії для аналізу власного емоційного стану та ефективності роботи.

Рекомендується запроваджувати програми підтримки, тренінги з управління стресом, розвитку емоційного інтелекту, фізичну активність.

Індивідуальний підхід. Враховуючи різноманітність ситуацій, підприємцям, які згідно дослідження мають високий рівень емоційного вигорання рекомендовано пройти індивідуальну терапію зі спеціалістом, орієнтуючись на його потреби.

6. Висновки.

Дослідження показало, що рівень робочого навантаження, емоційного виснаження, та соціальна підтримка мають значний вплив на емоційне вигорання підприємців. Для зниження ризику вигорання важливо оптимізувати навантаження і зміцнити систему саморегуляції особистості. Це дозволить не лише зберегти психоемоційний стан, а й підвищити ефективність роботи та загальний рівень задоволеності від роботи.

2.2. Аналіз результатів констатуючого етапу експеримента

Тестування було проведено за методиками, вибір яких здійснено на підставі відповідності предмета їх вивчення цікавим для нас аспектам особистості та діяльності вигоряючих.

Такими методиками є: «Діагностика емоційного вигорання»;
(Додаток А).

В результаті, кожен випробуваний був оцінений за 48 змінними. Отримані дані зазнали статистичної обробки в системі SPSS-10.0. Наведемо опис методик, використаних нами першому етапі експериментального вивчення «вигорання». Особливості формування синдрому емоційного вигорання (СЕВ) вивчали за допомогою методики В.В. Бойко. Методика дозволяє визначити докладну картину СЕВ, розкриваючи три послідовні фази: тривожне «Напруга», «Резистенція» (або опір) та «Виснаження». До кожного етапу характерна наявність певних симптомів. Вона також дозволяє визначити рівень сформованості; кожної фази, ступінь вираженості окремих

симптомів, домінуючі симптоми в кожній фазі, його тяжкості. При обробці отриманих результатів відповідно до «ключа» здійснюються наступні підрахунки: 1) визначається сума балів окремо для кожного з 12 симптомів; 2) підраховується сума показників симптомів. для кожної із трьох фаз.

Потім проводиться якісна обробка результатів з визначенням домінуючих симптомів у кожній: фазі та ступінь вираженості окремих фаз синдрому. Спочатку збиралися індивідуальні дані, а потім визначалися ступінь сформованості фаз емоційного вигорання та вираженість окремих симптомів по групі загалом. Для зручності аналізу та наочного уявлення результатів фази вигорання позначені нами римськими цифрами, а відповідні їм симптоми - великими літерами.

ФАЗА «НАПРУГА» - (I)

Нервова (тривожна) напруга служить провісником і I «запускаючим» механізмом у формуванні емоційного вигорання. Напруга має динамічний характер, що обумовлюється виснажливою сталістю або посиленням психотравмуючих факторів. Тривожна напруга включає кілька симптомів:

А — симптом «переживання психотравмуючих обставин» Виявляється усвідомленням психотравмуючих факторів професійної діяльності, що посилюється, які важко або зовсім непереборні. Якщо людина не ригідна, то роздратування ними поступово зростає, накопичується розпач і обурення. Нерозв'язність ситуації призводить до розвитку інших явищ вигорання.

Б - симптом «незадоволеності собою» Внаслідок невдач чи нездатності вплинути на психотравмуючі обставини, людина зазвичай відчуває невдоволення собою, обраною професією, посадою, конкретними обов'язками. Діє механізм «емоційного перенесення» - енергетика прямує не тільки і не стільки назовні, скільки на себе. Враження від зовнішніх факторів діяльності постійно травмують особистість і спонукають її знову і знову переживати психотравмуючі елементи професійної діяльності. У цій схемі особливе значення мають внутрішні чинники, які б появи емоційного вигорання.

В – симптом «загнаності в клітину» Виникає не в усіх випадках, хоча виступає логічним продовженням стресу, що розвивається. Коли психотравмуючі обставини дуже тиснуть і усунути їх неможливо, до нас часто приходять почуття безвиході. Ми намагаємося щось змінити, ще й ще раз обмірковуємо незадовільні аспекти своєї роботи. Це призводить до посилення психічної енергії рахунок індукції реального: працює мислення, діють плани, мети, установки, сенси, підключаються образи належного і бажаного. Зосередження психічної енергії досягає значних обсягів. І якщо вона не знаходить: виходу не спрацював будь-який засіб психологічного захисту, включаючи емоційне вигорання, то людина переживає відчуття «загнаності в клітину».

Г - симптом «тривоги та депресії» Виявляється у зв'язку з професійною діяльністю в особливо ускладнених обставинах, що спонукають до емоційного вигорання як психологічного захисту. Почуття незадоволеності роботою і собою породжують потужні енергетичні напруги у формі переживання ситуативної або: особистісної тривоги, розчарування в собі, обраної професії, в конкретній посаді або місці служби. Симптом «тривоги та депресії», - мабуть, крайня точка у формуванні тривожної: напруженості при розвитку емоційного вигорання.

ФАЗА «РЕЗИСТЕНЦІЯ» - (П)

Виокремлення цієї фази в самостійну досить умовне. Фактично: опір наростаючому стресові починається з моменту появи тривожної напруги. Це природно: Людина усвідомлено чи несвідомо прагне психологічного комфорту, знизити тиск зовнішніх обставин з допомогою наявних у його розпорядженні коштів. Формування захисту за участю емоційного вигорання відбувається на тлі наступних явищ:

Д – симптом «неадекватного виборчого емоційного реагування» Безсумнівна ознака вигорання, коли професіонал перестає вловлювати різницю між двома явищами, що принципово відрізняються: економічний прояв емоцій і неадекватне виборче емоційне реагування. У першому

випадку йдеться про вироблену з часом корисну навичку підключати до взаємодії з діловими партнерами емоції досить обмеженого реєстру та помірної інтенсивності: легка посмішка, привітний погляд, м'який, спокійний тон мови, стримані реакції; на сильні подразники, лаконічні форми вираження незгоди, відсутність категоричності, брутальності. Зовсім інша річ, коли професіонал неадекватно «економить» на емоціях, обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування в ході робочих контактів. Діє принцип «хочу чи не хочу»: вважаю за потрібне - приділю увагу даному партнеру, буде настрій - відгукнуся на його стан і потреби.

Е – симптом «емоційно-моральної дезорієнтації» Він ніби поглиблює неадекватну реакцію у відносинах із діловим партнером. Нерідко у професіонала виникає потреба у самовиправданні. Не виявляючи належного емоційного ставлення до суб'єкта, він захищає свою стратегію. При цьому звучать міркування: «це не той випадок, щоб переживати», «такі люди не заслуговують на хороше ставлення», «таким не можна співчувати», «чому я маю за всіх хвилюватися». Подібні думки та оцінки безперечно свідчать про те, що емоції не пробуджують або недостатньо стимулюють моральні почуття. Адже професійна діяльність, збудована на людському спілкуванні, не знає винятків.

Ж-симптом «розширення сфери економії емоцій» Такий доказ емоційного вигорання має місце тоді, коли дана форма захисту здійснюється поза професійною сферою - у спілкуванні з рідними, приятелями та знайомими. Випадок відомий: на роботі ви до того втомлюєтеся від контактів, розмов, відповідей на запитання, що вам не хочеться спілкуватися навіть із близькими.

З – симптом «редукції професійних обов'язків» Термін "редукція" означає спрощення. У професійній діяльності, що передбачає широке спілкування з людьми, редукція проявляється у спробах полегшити чи скоротити обов'язки, які потребують емоційних витрат. За горезвісними

«законами редуції» нас, суб'єктів сфери обслуговування, лікування, навчання та виховання, обділяють елементарною увагою.

ФАЗА «Виснаження» - (III)

Характеризується більш менш вираженим падінням загального енергетичного тону і: ослабленням нервової системи. Емоційний захист у формі «вигорання» стає невід'ємним атрибутом особистості.

И – симптом «емоційного дефіциту» До професіонала приходять відчуття, що емоційно він уже: не може допомагати суб'єктам своєї діяльності, не в змозі увійти в їхнє становище, брати участь і співпереживати, відгукуватися на ситуації, які повинні чіпати, спонукати посилювати інтелектуальну, волюву та моральну віддачу. Про те, що це ніщо інше як емоційне вигорання, говорить його ще недавній досвід: якийсь час тому таких відчуттів не було, і особистість переживає їхню появу. Поступово симптом посилюється і набуває більш ускладненої форми: все рідше виявляються позитивні емоції і все частіше негативні. Різкість, грубість, дратівливість, образи, капризи – доповнюють симптом емоційного дефіциту.

К – симптом «емоційної відстороненості» Особистість майже повністю виключає емоції; із сфери професійної діяльності. Її майже ніщо не хвилює, ніщо не викликає емоційного відгуку – ні позитивні обставини, ні негативні. Причому це вихідний дефект емоційної сфери, не ознака ригідності, а придбана багато років обслуговування людей емоційний захист. Людина поступово навчається працювати як робот, як бездушний автомат. В інших сферах він живе повнокровними емоціями. Реагування без почуттів та емоцій – найяскравіший симптом «вигорання». Він свідчить про професійну деформацію особистості та завдає шкоди суб'єкту спілкування.

Л ~ симптом «особистісної відстороненості, або деперсоналізації» Виявляється у широкому діапазоні умонастроїв та вчинків професіонала у процесі спілкування. Насамперед відзначається повна; або часткова втрата інтересу до людини – суб'єкта професійної дії. Він сприймається як неживий предмет, як об'єкт для маніпуляцій - з ним доводиться щось робити. Об'єкт

обтяжує своїми, проблемами, потребами, неприємною є його присутність, сам факт його існування. Метастази «вигорання» проникають в установки, принципи та систему цінностей; особистості. Виникає деперсоналізований захисний емоційно-вольовий: антигуманістичний настрій. Особистість стверджує, що робота з людьми не цікава, не приносить задоволення, не становить соціальної цінності.

М - симптом «психосоматичних та психовегетативних порушень» Як впливає з назви, симптом проявляється на рівні фізичного та психічного самопочуття. Зазвичай він утворюється за умовно-рефлекторного зв'язку негативної якості. Багато з того, що стосується суб'єктів професійної діяльності, провокує відхилення у соматичних чи психічних станах. Деколи навіть думка про таких суб'єктів чи контакт із нею викликає поганий настрій, погані асоціації, безсоння, почуття страху, неприємні відчуття у сфері серця, судинні реакції, загострення хронічних захворювань. Перехід реакцій із рівня емоцій до рівня психосоматики свідчить у тому, що емоційний захист - «вигорання» - самостійно не справляється з навантаженнями, і енергія емоцій перерозподіляється між іншими підсистемами індивіда. Таким чином, організм рятує себе від руйнівної сили емоційної енергії.

Методика «Вихід із важких життєвих ситуацій» виявляє домінуючий спосіб вирішення життєвих проблем. Вона складається з 9-ти питань, на кожне з яких пропонується 3 варіанти відповідей. За кількістю набраних балів випробуваного можна віднести до однієї з трьох груп: 1 - легко упокорюються з неприємностями, правильно оцінюють те, що трапилося, і зберігають душевну рівновагу; 2 - не завжди з гідністю витримують удари долі, часто зриваються, засмучуються самі і засмучують інших при виникненні проблем; 3 – не можуть нормально переживати неприємності та зазвичай реагують на них психологічно неадекватно. Методика смисложиттєвої орієнтації (СЖО) виявляє загальну свідомість життя та її аспекти по 5-ти субшкалах: цілі, процес життя, локус контролю - Я, локус

контролю - Життя, результативність життя. Методика складається з 20 пар альтернативних тверджень, між якими можливі 7 градацій переваги.

Методика «Ступінь задоволення основних потреб» виявляє перевагу 15-ти потреб шляхом їхнього попарного порівняння та виборів відповідних їм тверджень. Результати дозволяють розподілити 5 основних потреб по зонах задоволення.

Звернемося до аналізу. Ступінь сформованості фаз емоційного вигорання у групі в цілому відображає рис. 2.1.

Як бачимо, типовим для групи є формування II фази СЕВ – «Резистенції» (опору). Тобто, люди у відповідь на зовнішні психотравмуючі впливи усвідомлено або неусвідомлено прагнуть психологічного комфорту, ними рухає бажання знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у їх розпорядженні засобів, і це деякою мірою їм вдається. У той самий час аналіз індивідуальних показників виявляє наявність та інших фаз емоційного згоряння в її представників (див. рис. 2.2 – 2.4).

Так, отримані дані свідчать про наявність фази тривожної «Напруги» у 33% представників (у 23,8% вона формується, у 9,5% сформувалася). Ця фаза служить провісником і запускаючим механізмом у розвитку СЕВ.

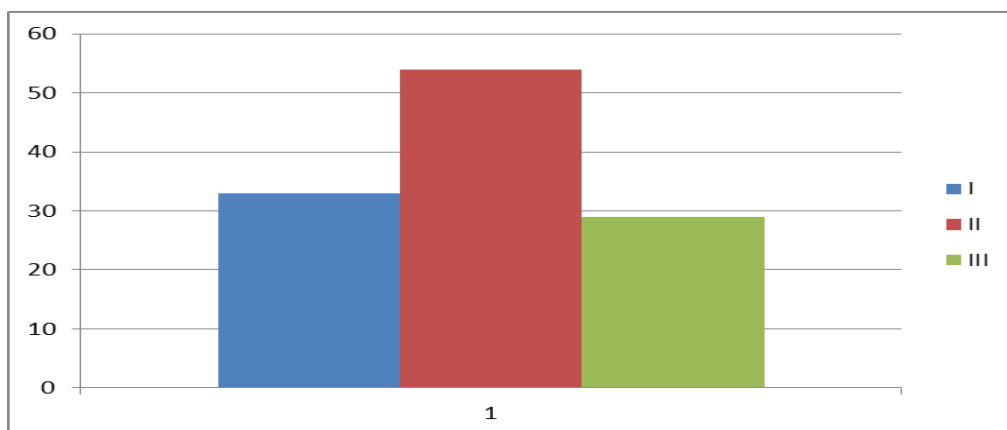


Рис. 2.1. Середні значення показників ступеня формування фаз СЕВ у представників бізнесу

I – фаза "Напруга",

II - фаза «Резистенція»,

III - фаза «Виснаження».

Вона характеризується наявністю психічної напруги, усвідомленням психотравмуючих факторів професійної діяльності та неможливості щонебудь змінити, відчуттям тривоги та зниженням настрою.

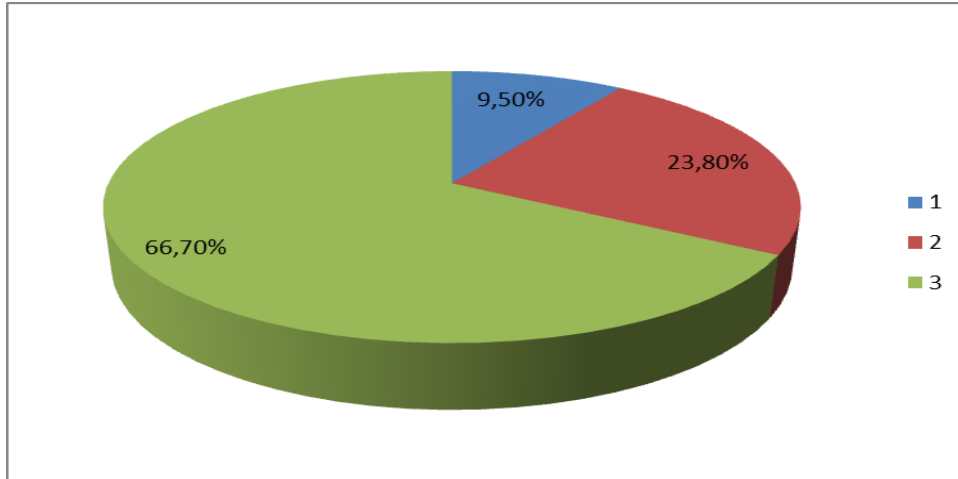


Рис. 2.2. Розподіл кількості представників за ступенем формування фази "Напруга"

Аналіз обмеження діапазону та інтенсивності включення емоцій у процесі професійного спілкування виявив 67% представників (у 42,9% - формується, у 23,8% - сформувалася). Як зазначалося, дію цієї фази починає простежуватися з появи психічної напруги. Щойно людина починає її усвідомлювати, вона прагне уникати дії емоційних чинників з допомогою повного чи часткового обмеження емоційного реагування у відповідь на конкретні ситуації.

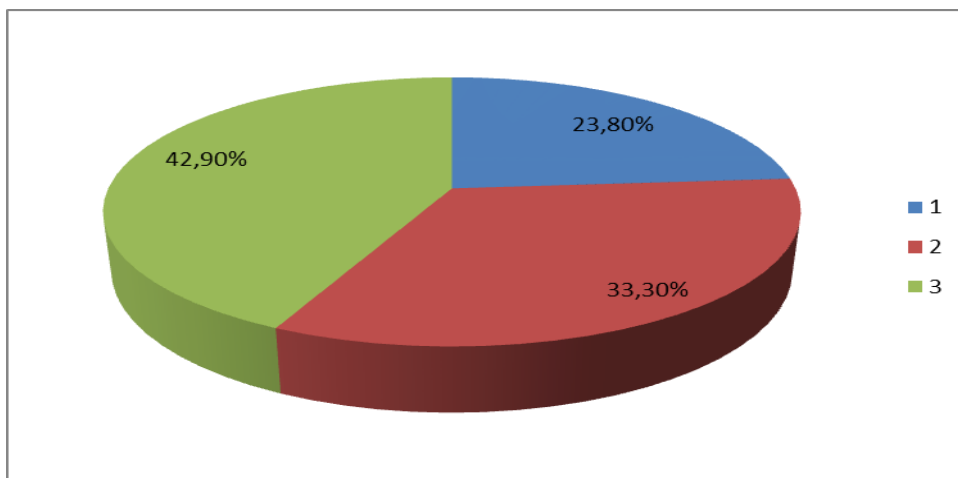


Рис. 2.3. Розподіл кількості представників за ступенем формування фази «Резистенція»

Наявність фази «Виснаження» виявлено у 23% представників (у 19% на етапі формування, у 4,8% - сформувався). Ця фаза характеризується падінням загального енергетичного тону та ослабленням нервової системи.

Емоційний захист у формі СЕВ стає невід'ємним атрибутом особистості.

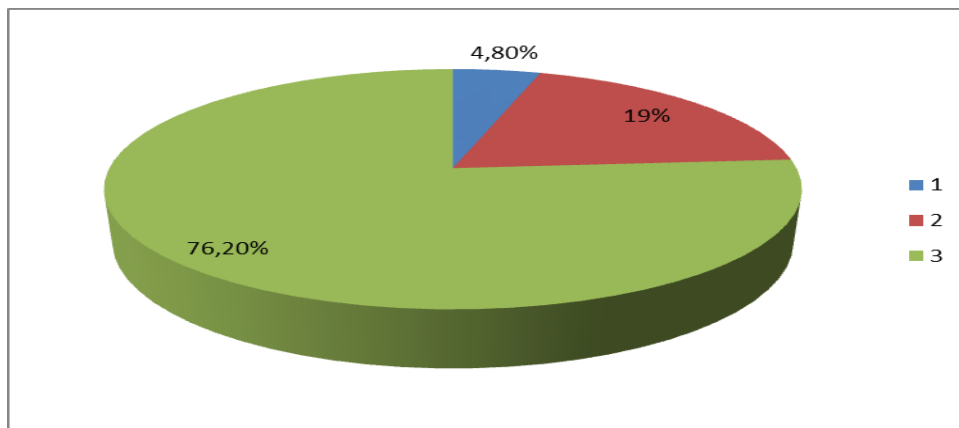


Рис. 2.4. Розподіл кількості представників за ступенем формування фази «Виснаження»

Величини середніх значень вираженості окремих симптомів емоційного вигорання представлені на рис. 2.5.

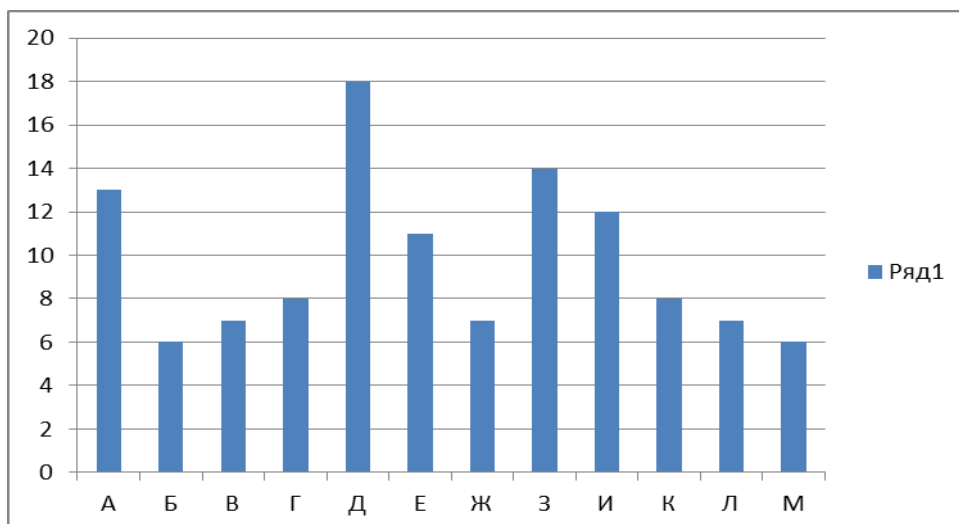


Рис. 2.5. Середні значення ступеня формування симптомів емоційного вигорання у представників бізнесу (шкала Maslach Burnout Inventory)

З рисунку 2.5 видно, що у цій групі вже сформувався симптом Д, формуються симптоми А, Е, З, І.

Отримані дані дають основу наступного висновку. У групі досліджуваних сформувався симптом Д – «неадекватне вибіркоче емоційне реагування» (II). Відповідно ця ознака вигорання сприймається як неадекватна економія на емоціях, обмеження емоційної віддачі за рахунок вибіркового реагування під час робочих контактів.

Також формуються наступні симптоми:

А – «переживання психотравмуючих обставин». Наявність його говорить про те, що у особи накопичується роздратування та обурення через посилення переживань нею психотравмуючих факторів, як важко або зовсім непереборних.

Е – «емоційно-моральна дезорієнтація». Підприємець втрачає чіткі орієнтири у своїх морально-етичних принципах та емоційних реакціях через постійний стрес, перевантаження та втрату балансу між роботою і особистим життям .

З – «редукція професійних обов'язків». Виявляється у спробах полегшити чи спростити професійну діяльність, зниженні залученості до роботи та ухиленні від виконання обов'язків. Цей стан часто супроводжується апатією, зниженням мотивації та прагненням уникнути відповідальності.

И - "емоційний дефіцит". Стан, коли підприємець відчуває недостатність або вичерпання емоційної енергії, що призводить до байдужості, втрати емпатії та неможливості реагувати на події з необхідним емоційним залученням. При цьому все рідше виявляє позитивні емоції, і все частіше спостерігаються різкість, грубість, дратівливість.

Таким чином, вже перший етап аналізу одержаних результатів вказує на необхідність подальшого, більш ретельного вивчення проявів емоційного вигорання у представників бізнесу через їхню часту зустрічальність у цій групі («Напруга» у 1/3, «Резистенція» у 2/3, «Виснаження» у 1/4).

Показники СЕВ

За загальним балом з усієї групи результати вище за норму виявили 8 осіб, а нижче - 4 особи.

Кореляційний критерій складає 0.988. Це означає, що між цими двома змінними існує дуже сильний позитивний лінійний зв'язок.

Значні кореляції між СЕВ та свідомістю життя представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Зв'язок симптомів емоційного вигорання з показниками свідомості ЖИТТЯ

Показники свідомості життя	Показники емоційного вигорання								
	Б	В	Е	И	Л	М	I фаза	III фаза	Заг. бал
Цілі в житті					-0,488*				
Процес життя	0,437*	-0,632**		-0,478*	-0,474*	-0,587*	-0,478*	-0,612**	-0,519*
Результативність життя					-0,552**				
Локус контролю-Я			-0,453*	-0,641**	-0,630**			-0,580**	
Загальний показник		-0,486*			-0,543*	-0,510*		-0,544*	

Примітка: * - $p < 0.05$ ** - $p < 0.01$

З таблиці видно, що 9 показників синдрому емоційного вигорання негативно корелюють з 5 шкалами СЖО. Такий характер взаємозв'язків свідчить, що менше показник осмисленості життя, тим більше емоційне вигорання і навпаки.

На жаль, отримані дані не розкривають причинно-наслідкових зв'язків. А саме, залишається невідомою черговість виникнення цих явищ у процесі порушення емоційної адаптації підприємця, тобто, що спочатку проявляється симптоми емоційного вигорання чи зниження свідомості життя? Це тема окремого дослідження.

Показники СЕВ та методики діагностики ступеня задоволення основних потреб.

У зоні незадоволеності в досліджуваній групі виявилися такі основні потреби: фізіологічні потреби (6 осіб); потреби у визнанні (10); потреби у безпеці (8); соціальні потреби (2), потреби у самореалізації(4).

Характер виявлених кореляційних зв'язків базових потреб із показниками емоційного вигорання представлений у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Зв'язок симптомів емоційного вигорання з показниками задоволеності основних потреб

Потреби	Симптоми та фази емоційного вигорання						
	Г	Е	З	И	К	Л	III фаза
Фізіологічні потреби у відпочинку, сні, харчуванні		-0,442*				-0,548*	-0,458*
Потреба у стосунках						-0,530*	
Потреба у реалізація потенціалу			-0,459*				
Зміцнити своє становище	-0,441*						
Прагнути до нового та незвіданого	0,465*						
Потреба у особистому розвитку				0,504*		0,521*	
Бути зрозумілими іншими		-0,470*					
Матеріальні потреби				0,521*		0,432*	
Потреба у безпеці (фінансова стабільність, фізична безпека)	0,433*					-0,530*	
Соціальні потреби		-0,446*		- 0,573*		-0,535*	-0,494*
Потреби у визнанні							-0,452*
Потреби у самореалізації	0,496*						

Примітка: * - $p < 0.05$; ** - $p < 0.0$

Таким чином, кореляційні зв'язки між незадоволеністю основних потреб та показниками емоційного вигорання носять як позитивний, так і негативний характер. Емоційне вигорання тісно пов'язане із незадоволеністю базових, психологічних і фізіологічних потреб. У власників бізнесу, які часто працюють в умовах високого стресу та відповідальності, цей зв'язок проявляється особливо яскраво. Підприємець нехтує сном, відпочинком чи регулярним харчуванням через перевантаження. Через це має фізичне виснаження: постійну втома, низький рівень енергії, і як наслідком того є погіршення працездатності, зниження концентрації уваги, збільшення помилок у бізнесі і підвищені симптоми СЕВ.

Зроблений кореляційний аналіз свідчить про зв'язок основних потреб із симптомами вигорання в період соціальних викликів:

Фізіологічні потреби (безперервність роботи, фізичне здоров'я): постійний стрес через небезпеку; відсутність стабільного доступу до базових ресурсів (електроенергії, води, їжі) призводять до фізичного виснаження: хронічної втоми, безсоння та соматичних проблем: погіршення здоров'я через постійний стрес.

Потреба у безпеці (фінансова стабільність, захист) ймовірність втрати доходів, активів, або ринків збуту, невизначеність у майбутньому (ризик втрати бізнесу) викликають тривожність і страх: постійне очікування негативних подій, як наслідок можлива втрата довіри до партнерів і співробітників.

Соціальні потреби (спільнота, підтримка) можливість розриву із командою, партнерами чи клієнтами через релокацію, вимушена ізоляція через або евакуацію або релокацію можуть приводити до деперсоналізації емоційного дефіциту

Потреба у визнанні (успіх, повага)

Відбувається зниження результативності бізнесу через зовнішні обставини, втрата відчуття контролю над результатами роботи і як наслідок занижена самооцінка: відчуття професійної неефективності і редукція

професійних обов'язків: відмова від важливих завдань через втрату мотивації.

Потреба у самореалізації (інновації, розвиток)

Відсутність умов для розвитку нових проєктів чи творчості та вимушений перехід до "режиму виживання" призводить до втрати сенсу діяльності: неможливість бачити перспективи бізнесу, апатії: небажання брати участь у нових ініціативах.

Можна виділити приблизні етапи формування синдрому емоційного вигорання в контексті

■ Фаза «Напруга»

Фізіологічні потреби: нерегулярне харчування, порушення сну через тривогу або перевантаження.

Потреба у безпеці: відчуття невизначеності щодо фінансової стабільності чи майбутнього.

Соціальні потреби: скорочення часу на спілкування через робоче навантаження.

■ Фаза «Резистенція»

Фізіологічні потреби: накопичення фізичного виснаження, хронічна втома.

Потреба у безпеці: загострення тривоги через нестабільність бізнесу.

Соціальні потреби: відчуження від команди, брак підтримки з боку близьких.

Потреба у визнанні: відчуття недостатньої оцінки своєї роботи.

■ Фаза «Виснаження»

Фізіологічні потреби: фізична слабкість, часті хвороби через зниження імунітету.

Потреба у безпеці: безсилля через неможливість забезпечити стабільність.

Соціальні потреби: ізоляція, емоційне відчуження.

Потреба у визнанні: самокритика, втрата віри у власну ефективність.

Потреба у самореалізації: втрата мотивації та інтересу до роботи.

Показники СЕВ та змінні вік та стаж роботи

У дослідженні не підтвердилася роль віку та стажу ведення бізнесу (майже всі випробувані мали вік 25 - 41 років, стаж роботи 3 - 15 років).

Соціально-психологічні кореляти симптомів емоційного вигорання, характерних для співробітників бізнесу

Таблиця 2.3

Кореляції симптомів емоційного вигорання, характерних для співробітників бізнесу

Показники інших методик	Симптоми емоційного вигорання				
	А	Д	Е	З	И
мати добрих співрозмовників				-0,459*	
купувати гарні речі					0,504*
бути зрозумілим іншими			-0,470*		
матеріальні потреби					0,521*
соціальні потреби			-0,446*		-0,573**
процес життя					-0,478*
локус контролю -Я			-0,453*		-0,641**

Примітка: * - $p < 0.05$ ** - $p < 0.01$

Як видно з таблиці, провідні у співробітників симптоми «переживання психотравмуючих обставин» та «неадекватне виборче емоційне реагування» (А та Д відповідно) не показали наявності достовірних кореляційних зв'язків із дослідженими параметрами. Це може говорити про те, що їх виникнення: пов'язане або з особистісними особливостями респондентів, або з напруженістю та психотравмуючим характером діяльності, які в цій роботі не бралися до уваги (не вивчалися). І це формування симптомів «емоційно-моральна дезорієнтація», «редукція професійних обов'язків», «емоційний дефіцит» (Е, З, И відповідно) у цій професійній групі виходячи з виявлених кореляцій, можна інтерпретувати так.

Симптоми Е, З, И негативно корелюють із незадоволеністю соціальних потреб, що, як ми раніше згадували, може бути пов'язане з пересиченістю соціальними контактами у професійному середовищі. Симптом И виявив пряму залежність із незадоволеністю матеріальних потреб.

Зворотна залежність шкали «локус контролю - Я» та зазначених симптомів емоційного вигорання говорить про те, що чим рідше індивід уявляє себе сильною особистістю, що володіє достатньою свободою вибору, чим частіше не вірить у свою здатність контролювати події власного життя, тим більше прояв «емоційно- моральної дезорієнтації» та «емоційного дефіциту». З іншого боку, симптом «емоційний дефіцит» негативно пов'язані з показником «процес життя». Тобто, чим рідше індивід бачить сенс життя в тому, щоб «жити» і рідше сприймає його як цікаву та емоційно насичену, чим частіше він незадоволений їй у теперішньому (хоча при цьому надає повноцінного сенсу спогадів про минуле чи націленість у майбутнє), тим більше виражений у нього розлад емоційного реагування.

Виходячи із сказаного, напрошується висновок про те, що при розвитку емоційного вигорання у підприємців спостерігається зниження професійної та особистісної самосвідомості, а також втрата мотивації до ведення бізнесу. Ймовірно, механізм розвитку «вигорання» можна уявити так.

На початку підприємницької діяльності ентузіазм і початкові очікування, пов'язані з ідеалізованим уявленням про власну справу (можливість реалізувати ідеї, впливати на своє життя, досягати фінансового благополуччя — потреба у самореалізації; соціальний статус, визнання з боку оточення — соціальні потреби; фінансова стабільність і незалежність — матеріальні потреби), мотивують до інтенсивної роботи.

Однак з часом ці очікування часто не підтверджуються. Реальність виявляється складнішою: необхідно постійно працювати в умовах високого рівня невизначеності, фінансового ризику, конкуренції та браку підтримки.

Це може призводити до поступового розчарування, відчуття емоційного і фізичного виснаження, а також втрати сенсу діяльності.

Таким чином, емоційне вигорання у підприємців формується поступово, під впливом хронічного стресу, незадоволеності основних потреб та розчарування в очікуваннях, пов'язаних із підприємницькою діяльністю.

Додаткову інформацію для розуміння СЕВ дає факторний аналіз даних пілотажного дослідження (Додаток Б).

При використанні цієї процедури отримано 6 факторів, 5 з яких мають двополюсну структуру. Характер розподілів у них змінних за вагомістю вкладу фактор обумовив їх назву (таблиця 2.4).

Таблиця 2.4

Факторна структура вигорання та пов'язаних з ним соціально-психологічних показників у представників бізнесу

	Позитивний полюс	Негативний полюс
Фактор 1	прагнення жити «повним життям»	зниження емоційної віддачі
Фактор 2	активна життєва позиція, свідомість життя	особистісна відстороненість (сурогатні цінності)
Фактор 3	провідна роль духовних потреб	примат матеріальних та біологічних потреб
Фактор 4	активні стратегії досягнення (біологічні, матеріальні потреби)	соціальна поведінка (уникаючі стратегії)
Фактор 5	соціальний стан, статус, кар'єра	відсутність прагнення до досягнення цілей
Фактор 6	соціальна поведінка (співпраця)	домінування (влада)

Зміст виявлених чинників дає нам змогу глибше зрозуміти сутність феномена «вигорання». А саме, за цією назвою (терміном) «вигорання» приховується втрата особистістю здатності жити і насолоджуватися життям та емоціями повною мірою, підміна духовних цінностей погоней за

ковзаючою кар'єрою та матеріальними благами, неадекватне використання домінуючих та уникаючих стратегій поведінки замість активних, конструктивних, спрямованих на досягнення шляхом співробітництва бажаних форм соціальної поведінки. У свою чергу, напрошується, висновок про переважання в такому разі екзистенційно-гуманістичного початку у феномені «вигорання» (і спрямовує нас у пошуку його головних детермінант до особистісних особливостей (спрямованість, установки, сенсожиттєві орієнтації, самоактуалізація...)). Забігаючи наперед, зауважимо, що це стало важливим аргументом на користь доцільності застосування акмеологічного підходу для психологічної допомоги людям із подібними порушеннями психічної адаптації.

2.3. Узагальнення констатуючого етапу експеримента

Далі нами зроблено кореляційний аналіз даних за 48 змінними (кореляційна матриця - Додаток В). Кореляційний критерій складає 0.764. Це означає, що між цими двома змінними існує дуже сильний позитивний лінійний зв'язок. Пов'язаними між собою виявилися:

Показники СЕВ та вихід із важких життєвих ситуацій

При статистичній обробці виявлено достовірний позитивний кореляційний зв'язок між двома симптомами емоційного вигорання та виходом із важких життєвих ситуацій («загнаність у клітину» (0,5) та розширення сфери економії емоцій (0,44)). Тобто, чим більша ймовірність, що ця людина не цілком адекватно оцінить ситуацію, що важко склалася. І не завжди з гідністю може вийти з неї, тим більше ймовірність формування у неї симптому вигорання.

На цьому етапі дослідження ми продовжили визначати ступінь вираженості показників синдрому вигорання у зазначеній професійній вибірці.

Основним завданням констатуючого зрізу був відбір досліджуваних з високими значеннями змінних вигорання та подальше виділення контрольної та експериментальної груп.

Крім того, в рамках загального виміру нами проведено додаткове дослідження, яке дозволило: 1) доповнити вибірку для з'ясування залежності вигорання у працівників від віку та досвіду; 2) розширити уявлення про групу особистісних факторів вигорання за рахунок умов, в яких опинився бізнес; 3) простежити реальну картину поширеності «вигорання» у представників бізнесу на прикладі різних сфер діяльності; 4) уточнити механізм виникнення вигорання у цьому професійному середовищі.

Вимірювання здійснювалося за допомогою опитувальника В.В. Бойка. Також був використаний «Опитувач на вигорання» МВІ С. Maslach & S.E. Jackson». Він містить 22 твердження, що становлять 3 шкали: «Емоційне виснаження» (9 тверджень), «Деперсоналізація» (5 тверджень), «Редукція особистих досягнень» (8 тверджень).

Констатуючий зріз було проведено у період з 05.10. 2024 р. по 06.11 2024 р. У дослідженні взяли участь 60 осіб .

Оброблені результати за опитувальниками на вигорання та додаткові дані щодо кожного випробуваного були занесені до загальної зведеної таблиці даних, яка потім зазнала статистичної обробки у програмі SPSS — 10.0.

Обробка даних показала таке.

За методикою В.В. Бойко наявність формованих і сформованих фаз СЕВ виявлено у 33 представників, що становить 54,32% від загальної чисельності вибірки.

Відповідно до поставленої на початку цього параграфу мети, саме з цих співробітників ми склали 2 групи по 30 осіб у кожній, які приблизно рівноцінні за показниками вигорання. Згодом одна група виступала як контрольна, а інша - як експериментальна. З представниками останньої в ході формуючого експерименту було проведено відповідну психологічну роботу.

Попередня обробка відповідей загальної вибірки піддослідних показала деяку відмінність числа представників із високими показниками у різних представництвах бізнесу. Розподіл кількості «вигоряючих» по сферах діяльності та відділах відображено у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Зведена таблиця результатів опитування представників бізнесу щодо наявності показників емоційного вигорання

Представники бізнесу	Відділи	Кількість вигоряючих	Загальна кількість	Відсоток вигоряючих
Представники бізнесу	Відділ продаж	6	10	60
	Відділ облс.	3	8	37,5
	Разом	9	18	50,0
сфера послуг	Відділ продажу	13	20	66,7
	Відділ облс.	0	1	
	Разом	14	21	66,7
сфері ІТ	Разом	3	8	37,5
Індивідуальні підприємці	торгівля (разом)	8	12	66,7
	виробництво (разом)	5	10	50

У цілому нині ці дані ще раз підтверджують високий рівень поширеності вигорання у цьому професійному середовищі.

Серед усіх опитаних рівень емоційного вигорання становить 50% (9 із 18 осіб).

Відділ продажу показує найвищий рівень вигорання у різних сферах діяльності, що пов'язано із високим навантаженням, необхідністю роботи з клієнтами та постійним тиском на досягнення результатів.

Фактори досвіду, освіти також взаємодіють у формуванні синдрому емоційного вигорання. Ризик вигорання найбільш високий для підприємців із

недостатнім досвідом, низьким рівнем освіти, а також у сферах діяльності, що вимагають інтенсивної соціальної взаємодії або піддаються високій нестабільності. Для зниження ризиків важливо інвестувати в навчання, залучати досвідчених менторів і обирати стратегії, що сприяють емоційному балансу. Дані свідчать про важливість розробки цілеспрямованих заходів для зниження рівня вигорання залежно від сфери діяльності та специфіки роботи.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ II

Дослідження показало, що представники бізнесу, подібно до представників інших професій типу «людина – людина», схильні до емоційного вигорання»

В обстеженій групі прояв синдрому емоційного вигорання має свою специфіку: симптоми «Загнаність в клітину», «Тривога та депресія», «Редукція професійних обов'язків», «Емоційно-моральна дезорієнтація» «Емоційний дефіцит», «Емоційна відстороненість» - найбільш часто проявляються у власників бізнесу через високий рівень відповідальності, невизначеність та необхідність постійного вирішення складних завдань.

Виявлені у представників бізнесу симптоми емоційного вигорання виявляють тісні кореляції з такими соціально-психологічними змінними: високий ризик, невпевненість у найбутньому, пересичена соціальними контактами діяльність; незадоволеність базових потреб; зниження смисложиттєвих уявлень. Емоційне вигорання підприємців в Україні в умовах невизначеності є наслідком поєднання зовнішніх і внутрішніх чинників, посиленних кризовими обставинами. Одним із основних тригерів є економічна нестабільність, яка змушує підприємців працювати в умовах постійного фінансового тиску, нестабільного попиту та обмежених ресурсів. Високі ризики, пов'язані з війною, інфляцією, перебоями в постачанні чи енергозабезпеченні, створюють відчуття непередбачуваності, що посилює стрес і сприяє вигоранню.

Соціальний контекст також суттєво впливає на емоційний стан підприємців. Втрата командної підтримки через релокацію чи скорочення персоналу, зниження купівельної спроможності населення та брак можливостей для розвитку соціальних зв'язків підсилюють відчуття ізоляції. У таких умовах підприємці часто працюють у «режимі виживання», що призводить до поступового виснаження емоційних і фізичних ресурсів. Це особливо актуально для малого та середнього бізнесу, де власник змушений виконувати більшість функцій самотійно.

Особистісні фактори, такі як рівень стресостійкості, адаптивність та здатність до саморегуляції, також відіграють ключову роль. Підприємці, які мають чіткі цінності, бачення і здатність адаптуватися до змін, краще справляються з викликами. Однак ті, хто схильний до перфекціонізму, самокритики чи працює на межі фізичних можливостей, частіше стикаються з емоційним вигоранням. Нестача часу на відпочинок, погане фізичне здоров'я та відсутність підтримки близьких лише підсилюють ці ризики.

У сучасних реаліях українські підприємці стикаються із надзвичайно складними умовами, де невизначеність є постійним фактором. Для зменшення ризиків вигорання важливо приділяти увагу не лише виживанню бізнесу, але й турботі про власний емоційний стан. Це включає розвиток навичок управління стресом, пошук нових партнерських можливостей, участь у бізнес-спільнотах, що забезпечують підтримку, і свідоме планування часу для відновлення. Баланс між особистими потребами та професійною діяльністю є ключем до стійкості підприємця в умовах невизначеності.

РОЗДІЛ III

АКМЕОЛОГІЧНИЙ ПІДХІД ДО ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІОНАЛЬНОГО ВИГОРАННЯ

3.1. Вплив психологічних тренінгів на емоційне вигорання у представників бізнесу

Як було показано вище, явище «емоційного вигорання» впливає на функціональний стан представників бізнесу, їх потребностно-мотиваційну та комунікативну сфери, накладає відбиток на їх особисті якості та поведінку.

Для того, щоб успішно вплинути на синдром емоційного вигорання, необхідно визначити основні напрямки та способи (техніки) психологічного впливу. Допомогти в цьому можуть знання його структури, механізму та причин виникнення.

В роботі з підприємцями ми використали акмеологічний підхід.

Акмеологічний підхід до подолання емоційного вигорання підприємців базується на ідеї розвитку особистості та професійного вдосконалення в напрямку досягнення вершин ефективності. Цей підхід розглядає вигорання не лише як кризовий стан, а й як можливість для подальшого зростання через усвідомлення власних обмежень і пошук нових стратегій самореалізації. Акмеологія підкреслює, що для подолання емоційного вигорання важливо розвивати стійкість до стресу, вміння до саморегуляції, а також вдосконалювати професійні й особистісні якості, що допомагають адаптуватися до складних умов діяльності.

У рамках цього підходу акцент робиться на розвиток внутрішніх ресурсів особистості підприємця. Це включає роботу з мотивацією, формування позитивного мислення, визначення стратегічних життєвих і професійних цілей, а також опанування методик управління часом і стресом. Акмеологічний підхід стимулює підприємця до рефлексії власного досвіду, аналізу причин вигорання та створення умов для подальшого професійного

зростання. Зокрема, важливо підтримувати баланс між особистісними та професійними потребами, а також удосконалювати соціальні навички для побудови міцних партнерських зв'язків і створення позитивного робочого середовища. Таким чином, акмеологія сприяє не лише подоланню емоційного вигорання, а й перетворенню його на ресурс для досягнення нового рівня професійної самореалізації.

З урахуванням сказаного, провідними напрямками у роботі психолога з явищем вигорання у представників бізнесу мають стати актуалізація особистісного потенціалу, знаходження своєї ролі (місця) у суспільстві, набуття сенсу життя, вироблення конструктивних стратегій подолання життєвих та професійних труднощів, а головне, усвідомлення особистої відповідальності за успішність свого життя. Рекомендується також навчання комунікативним умінням, тайм-менеджменту, навичкам самоврядування та самовладання, саморегуляції, а також необхідне відновлення психоенергетичного потенціалу, зміцнення віри у власні сили, розширення Я-концепції.

Все це можна здійснити, застосувавши групові тренінги соціальних та життєвих умінь, спеціальних умінь, а також інтелектуальний тренінг.

Програма групових тренінгів для подолання синдрому емоційного вигорання підприємців є комплексним підходом до відновлення емоційного та професійного балансу. Вона складається з 7 тренінгових сесій, які спрямовані на усвідомлення причин вигорання, управління стресом, розвиток навичок саморегуляції, підвищення мотивації та відновлення життєвих ресурсів. Учасники програми отримають практичні інструменти для ефективного управління часом, стресом та емоціями, що допоможе їм адаптуватися до складних умов ведення бізнесу. Велика увага приділяється роботі з соціальними зв'язками, підтримці фізичного та психологічного здоров'я, а також пошуку нових сенсів і мотивації для подальшої діяльності. Тривалість занять – 1 год. Кожна міні-група складалася із п'яти представників бізнесу.

Уточнимо, що брали участь у формувальному експерименті 30 представників бізнесу, які за результатами констатуючого зрізу показали наявність СЕВ та склали експериментальну групу.

Заняття проходили у вигляді пошуку відповідей на запитання по заданій тематиці, порівняння думок, обговорення висновків та пошуку найбільш вірних стратегій поведінки у конкретній професійній та життєвій ситуації. На заняттях, присвячених темам “конфлікти”, “релаксація”, “спілкування”, ми пропонували додаткову теоретичну інформацію психологічного змісту.

Програма складається з 7 групових тренінгів, кожен із яких має чітку структуру, включаючи теоретичну частину, практичні вправи, рефлексію та завдання для закріплення результатів. Тренінги орієнтовані на розвиток навичок саморегуляції, підвищення стресостійкості та відновлення емоційних ресурсів.

Наведемо їх короткий опис.

1. Тренінг: «Усвідомлення симптомів та причин вигорання»

Мета: Допомогти учасникам усвідомити власний рівень вигорання та виявити його причини.

Теорія: Що таке емоційне вигорання? Фази розвитку та основні симптоми.

Діагностика: Тестування рівня емоційного вигорання (шкала Маслач, опитувальники).

Рефлексія: Обговорення результатів та особистих причин вигорання.

Вправа: «Колесо балансу» — аналіз балансу між роботою, особистим життям та відпочинком.

2. Тренінг: «Розвиток навичок управління стресом»

Мета: Ознайомити учасників з ефективними техніками зниження стресу.

Теорія: Природа стресу, як він впливає на тіло та психіку.

Практичні вправи:

Дихальні техніки: глибоке діафрагмальне дихання.

Прогресивна м'язова релаксація (за методом Джейкобсона).

Групова робота: «Мої три головні стресори» — виявлення та обговорення причин стресу.

Завдання: Впровадження однієї антистресової техніки протягом тижня.

3. Тренінг: «Емоційна грамотність і саморегуляція»

Мета: Розвинути навички розпізнавання, усвідомлення та контролю емоцій.

Теорія: Основи емоційного інтелекту (розпізнавання, управління емоціями).

Вправи:

«Щоденник емоцій»: запис та аналіз щоденних емоційних реакцій.

«Пауза перед реакцією»: техніка усвідомленого реагування на стресові ситуації.

Робота в парах: Практика емпатії — обговорення кейсів для розуміння чужих емоцій.

Завдання: Використання «щоденника емоцій» протягом тижня.

4. Тренінг: «Професійна мотивація та сенс діяльності»

Мета: Відновити мотивацію до професійної діяльності та підвищити відчуття сенсу роботи.

Теорія: Поняття мотивації, сенсожиттєві орієнтації та професійна ефективність.

Вправа: «Мої професійні цінності» — визначення ключових мотивів у роботі.

Робота з кейсами: Аналіз історій успіху та пошук ресурсів для мотивації.

Рефлексія: «Чому я займаюся цією діяльністю?» — робота з внутрішніми сенсами.

Завдання: Створення «мотиваційного листа» для себе.

5. Тренінг: «Тайм-менеджмент та баланс ресурсів»

Мета: Навчити учасників ефективно управляти часом і ресурсами для запобігання перевтомі.

Теорія: Основи тайм-менеджменту, визначення пріоритетів (матриця Ейзенхауера).

Вправа: «Аналіз енергетичних вампірів» — ідентифікація завдань, які забирають енергію.

Практика: «Принцип 80/20» — фокусування на найважливіших завданнях.

Групова робота: «Оптимізація робочого дня» — розробка ефективного графіка.

Завдання: Впровадження принципу «20 хвилин для себе» щодня.

6. Тренінг: «Підтримка соціальних зв'язків»

Мета: Розвинути навички ефективної комунікації та соціальної підтримки.

Теорія: Роль соціальних зв'язків у подоланні емоційного вигорання.

Вправа: «Активне слухання» — практика навичок емпатичної взаємодії в парах.

Групове завдання: «Моя мережа підтримки» — виявлення ресурсних контактів (сім'я, друзі, колеги).

Інтерактив: «Сила слова» — як конструктивний зворотний зв'язок допомагає у команді.

Завдання: Відновити або посилити контакт із важливою людиною зі списку підтримки.

7. Тренінг: «Фізичне та психічне відновлення»

Мета: Навчити учасників технік швидкого відновлення фізичного та психологічного стану.

Теорія: Вплив фізичного стану на емоційне вигорання (сон, харчування, активність).

Практика:

Легка руханка (5-10 хвилин фізичних вправ для зняття напруги).

Техніки медитації та усвідомленості (Mindfulness).

Вправа: «Ритуали відновлення» — створення індивідуального плану щоденних практик для відновлення.

Рефлексія: «Що допомагає мені перезавантажитися?» — обговорення у групі.

Завдання: Впровадження «вечірнього ритуалу» для розслаблення.

Загальні підсумки програми

Після завершення 7 тренінгів учасники отримають комплексний набір інструментів для подолання синдрому емоційного вигорання. Програма дозволить відновити емоційну рівновагу, розвинути навички управління стресом та підтримувати баланс між роботою та особистим життям.

Загалом на проведення тренінгових занять із співробітниками пішло два місяці місяців. Зустрічі проходили двічі на тиждень в режимі онлан. Після цього було проведено заключне вимірювання показників «вигорання» в контрольній та експериментальній групах та здійснено їх порівняльний аналіз.

3.2. Оцінка ефективності корекційної програми

При обробці даних контрольної та експериментальної вибірок до і після формуючого впливу була використана програма SPSS 10.0.

Для стрункості опису результатів впливу представимо загальну схему експерименту.

На схемі показано, що в аналізі використовувалися 4 масиви даних (фактично це дані 2-х груп піддослідних - до і після експерименту).

Ліва вертикаль (1 і 3) - це дані двох груп піддослідних, отримані нами в результаті тестування в констатуючому зрізі шляхом відбору з тих співробітників, які мають високі показники «вигорання».

Права вертикаль (2 і 4) - це самі групи підслідних, але після формуючого експерименту. Випробувані контрольної групи у ньому, зрозуміло, брали участь, а випробувані експериментальної групи пройшли курс із 7-ми описаних нами тренінгових занять.

Між показниками груп 1 і 3 відповідно до вимог має бути значних відмінностей — у разі приймається нульова гіпотеза H_0 .

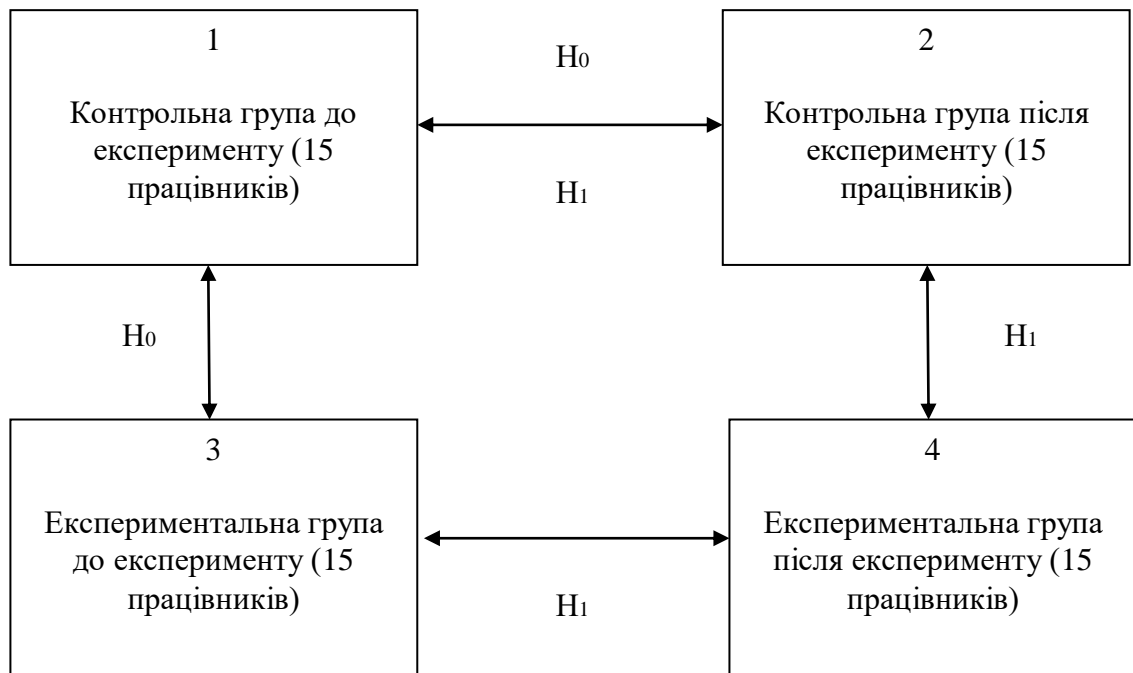


Рис. 3.1. Квазіекспериментальний план

Для оцінки рівня значущості відмінностей у парах: груп, зазвичай, використовується критерій відмінностей для незалежних вибірок. Зазвичай це критерій Фішера чи критерій Стьюдента. Однак у нашому випадку при діагностиці «вигорання» використовувалися нестандартизовані методики, і розподіл показників у шкалах змінних не завжди відповідав нормальному. Тому ми застосовували непараметричні критерії відмінностей для незалежних вибірок Mann – Whitney (U) та Колмогорова – Смирнова (Z).

Далі, верхня горизонталь квазіекспериментальної схеми (1 та 2) відображає динаміку зміни показників «вигорання» у контрольній групі через 6 (шість) місяців. Склад випробуваних той самий. Вважається, що після

закінчення часу експерименту у членів контрольної групи зміни в досліджуваному явищі можуть не відбутися (H_0) - група (явище) стабільна, і можуть відбутися (H_1) - вплинули якісь випадкові фактори.

Нижня горизонталь (3 і 4) показує порівняння показників експериментальної групи до і після (у разі психолого- акмеологічного) впливу. Результати повинні свідчити про наявність змін (H_0 , що характеризує ефективність експериментального впливу).

Оцінюючи рівня достовірності відмінностей у цих парах групових показників використовують критерій зсуву для пов'язаних чи (чи парних) вибірок. З наведених вище причин ми також використовували непараметричний критерій оцінки достовірності відмінностей - Wilcoxon Signed Ranks Test (Z) та його достовірність (Sig.).

Обробка даних показала наступне.

Перший етап. При порівнянні даних вихідних вибірок до впливу (1 і 3) значних відмінностей щодо змінних «емоційного вигорання» не виявлено.

Другий етап. При порівнянні показників контрольної групи до дії та після дії (1 і 2) виявлено відмінності за такими параметрами «вигорання»: симптом В – «загнаність у клітину», Е – «емоційно-моральна дезорієнтація», Ж – «розширення сфери економії емоцій», Фаза «виснаження», загальний показник СЕВ, Редукція особистих досягнень. Зміни відбулися із тенденцією зменшення. Загалом, контрольна група за більшістю своїх показників стабільна. Це можна інтерпретувати як відсутність у піддослідних, які не піддавалися цілеспрямованому акмеологічному впливу, значних змін у картині «вигорання» - після шести місяців.

Третій етап. При порівнянні показників експериментальної групи до дії та після дії (3 і 4) отримані значні відмінності в сторону зменшення симптомів емоційного вигорання:

- після тренінгових занять зменшилися симптоми: Д – «неадекватне емоційне виборче реагування», З – «редукція професійних обов'язків», И –

«емоційний захист»; фази «резистенція», «виснаження», загальний показник СЕВ та Редукція особистісних досягнень (С. Maslach);

- після впливу знизилася симптоми: Б - "незадоволеність собою", Е - "емоційно-моральна дезорієнтація", К - "емоційна відстороненість"; фаза «напруга» та шкала емоційне виснаження (С. Maslach);

- знизилася симптоми: В - "загнаність у клітину", Ж - "розширення сфери економії емоцій"; Л - «особистісна відстороненість/деперсоналізація».

Результати аналізу представлені у таблиці 3.1

Таблиця 3.1

Результати аналізу

Симптоми	Результати зниження
«неадекватне емоційне виборче реагування», «редукція професійних обов'язків», «емоційний захист»	14%
"незадоволеність собою", "емоційно-моральна дезорієнтація", "емоційна відстороненість"	17%
"загнаність у клітину", "розширення сфери економії емоцій"; «особистісна відстороненість/деперсоналізація»	19%

Тобто гіпотеза Н1 підтвердилася. що треба розуміти так: у результаті спеціального впливу відбулися значні зміни. Оскільки зазначені зміни СЕВ відбулися у бік зменшення, це говорить про сприятливого зрушенні у картині «вигорання» представників бізнесу під впливом застосовуваного нами психологічного впливу у межах акмеологічного підходу.

Четвертий етап: При порівнянні контрольної та експериментальної групи після впливу (2 і 4) також отримані значні відмінності позитивного характеру за більшістю показників (гіпотеза Н1 підтвердилася). А саме:

за критерієм U та його достовірності (Sig.) зменшилися симптоми:

- Б, Е, Ж, И, фази «резистенція» та «виснаження», загальний показник СЕВ, Редукція особистих досягнень;
- З, Л, М - «психосоматичні та психовегетативні порушення», фаза «напруга», «Емоційне виснаження» та «деперсоналізація»;
- Г - «тривога та депресія».

за критерієм Z - знизилися:

- випадків фази «резистенція» та «виснаження», загальний показник СЕВ, «Редукція особистих досягнень»;
- симптоми Б, Е, Ж, З, И, К, Емоційне виснаження;
- при ймовірності помилки у 5% випадків симптом Л, "Деперсоналізація".

Тобто, контрольна та експериментальна групи після тренінгу різні за вираженістю синдрому вигорання, причому члени експериментальної групи мають сприятливішу картину. Такі результати підтверджують висунуту нами гіпотезу про позитивний вплив спеціально організованого психологічного тренінгу на корекцію «вигорання».

Для якісної оцінки результатів корекційного на структуру «вигорання» звернемося до докладнішому порівняльному аналізу наступних пар груп: а) експериментальна група до впливу (3) - експериментальна група після впливу (4); б) контрольна група після дії (2) - експериментальна група після проведення тренінгових занять (4).

а) Значні відмінності ($p < 0,01$ і $p < 0,001$) характерні для симптомів Б, Д, Е, З, И, К, «напруга», «резистенція», «виснаження», загальний СЕВ, редукція особистих досягнень - майже повністю відповідає виявленої структурі «вигорання» у представників бізнесу. Не змінилися, однак, характерні зазначеної професійної вибірки симптом А - «переживання психотравмуючих обставин» та «Де персоналізація».

б) Значні відмінності за непараметричними критеріями ($p < 0,01$ і $p < 0,001$) характерні для симптомів Б, Е, И "резистенція", "виснаження",

загальний показник СЕВ, "Редукція особистих досягнень", Ж, З, Л, "Емоційне виснаження». Незначно змінилися симптоми Г, К, М, Напруга, Деперсоналізація. Хоча ці показники за різними непараметричними критеріями опинилися на різних рівнях значущості. Виділений у картині вигорання працівників в'язниць симптом А також не зменшився, незважаючи на спеціально організовані тренінги (що, ймовірно, можна пояснити недоліком розробленої програми корекції), а симптом К та «деперсоналізація» показали позитивну тенденцію у зміні.

Оскільки за сумирними шкалами методики діагностики СЕВ (фази «Напруга», «Резистенція», «Виснаження» та загальний показник) спостерігаються позитивні зміни (зменшилися), то можна говорити про ефективність проведених тренінгових занять.

При порівнянні середніх значень показників вигорання експериментальної групи до дії з показниками після дії, а також із показниками контрольної вибірки в кінцевому зрізі чітко простежуються зміни до СЕВ. Аналіз показав дві тенденції. Перша - показники вигорання в експериментальній групі після експерименту зменшилися, тобто емоційне вигорання завдяки проведенню спеціально організованих психолого-акмеологічних тренінгів знижується або зникає. Друга - показники вигорання в контрольній групі, яка не брала участі у формувальному експерименті, збільшилися, тобто, без застосування заходів щодо подолання емоційне вигорання у співробітників посилюється, зростає виразність симптомів. У нашому випадку ми маємо підставу це стверджувати, оскільки раніше проведена процедура порівняння свідчить про тотожність вихідних (1 та 3) вибірок.

За результатами формуючого експерименту можна зробити такі висновки.

1. Тренінгові заняття, організовані в руслі акмеологічного підходу, позитивно впливають на синдром емоційного вигорання, виявлений у представників бізнесу.

2. Деякі прояви емоційного вигорання можуть зменшуватися (згладжуватися) при спеціально організованому впливі на внутрішні чинники - особистісні особливості (установки, мотивація, комунікативні здібності, саморегуляція, стійкість до стресів).

3. Упредставників, які відвідували заняття, достовірно зменшилися такі прояви вигорання: редукція професійних обов'язків, емоційний дефіцит, незадоволеність собою, неадекватні емоційні реакції, емоційно-моральна дезорієнтація і, відповідно, фази «Резистенція», «Виснаження», загальний показ; емоційне виснаження, редукція індивідуальних досягнень. Це майже повністю нівелює картину вигорання, характерну для контингенту професіоналів.

Інші показники СЕВ дали або незначну позитивну динаміку, або як, наприклад, цікава для нас ознака «переживання психотравмуючих обставин», оскільки входить до структури СЕВ представників бізнесу, не показали її взагалі. При цьому, у них не виявлено також і негативної динаміки (не посилюлися).

В цілому, перевірка ефективності організованого акмеологічного впливу на представників бізнесу з емоційним вигоранням показало позитивний характер його впливу, довело доцільність організації корекційних заходів у рамках зазначеного підходу. Це схилило нас розширити роботу зі створення програми психологічної допомоги у вказаному напрямку та рекомендувати в перспективі перенесення її на всю генеральну сукупність.

3.3. Основні напрямки роботи з емоційним вигоранням: рекомендації для психологів у бізнесі

Програма психологічної роботи з емоційним вигоранням у представників бізнесу враховує три ключові напрями впливу: профілактика, діагностика та корекція. Ці напрями спираються на дослідження зв'язку між

поняттями «емоційне вигорання» та «професійна деформація особистості», а також акмеологічні принципи розвитку особистості, спрямовані на вдосконалення професійних якостей. Профілактика відіграє центральну роль, оскільки дозволяє попередити розвиток вигорання на ранніх стадіях. Особлива увага приділяється виявленню психологічних передумов вигорання, таких як недостатньо розвинені професійно важливі якості, низька стресостійкість та невизначені сенсожиттєві орієнтації. Робота психолога передбачає не лише вплив на внутрішні ресурси особистості, а й взаємодію з керівництвом щодо поліпшення умов праці, які можуть викликати емоційний дискомфорт.

Діагностика емоційного вигорання є важливим етапом для своєчасного виявлення синдрому. Під час роботи з представниками бізнесу необхідно адаптувати методики діагностики, оскільки стандартні опитувальники (наприклад, шкала В.В. Бойка або С. Маслач) були розроблені для професій соціальної сфери і не завжди коректно відображають специфіку бізнес-середовища. Тому діагностика повинна спиратися не лише на тести, а й на спостереження за поведінкою працівників. До характерних ознак емоційного вигорання можна віднести вибіркоче реагування на професійні завдання, втрату мотивації, дратівливість та прагнення уникати професійної відповідальності. Завдання психолога — оперативно виявляти ці симптоми та формувати стратегії їх подолання.

Корекція емоційного вигорання базується на індивідуальній і груповій роботі, що включає консультування, тренінги та розвиток навичок саморегуляції. Акцент робиться на гуманістичний підхід, який передбачає усвідомлення особистістю власних проблем, пошук внутрішніх ресурсів та формування конструктивних стратегій подолання стресу. Психологічна корекція має впливати не лише на симптоми вигорання, але й на механізми його формування, зокрема когнітивний дисонанс, що виникає через розбіжність між очікуваннями підприємця та реальністю. У процесі роботи важливим є розвиток самосвідомості, впевненості у власних силах та навичок

рефлексивного мислення. Для цього застосовуються різноманітні тренінги з управління стресом, розвитку комунікативних навичок, сенсотворення та саморегуляції, а також індивідуальні консультації, що дозволяють враховувати особистісні особливості підприємця.

Профілактична робота

Профілактика емоційного вигорання серед представників бізнесу повинна починатися з усвідомлення особистих і професійних факторів ризику, які призводять до виснаження. Підприємцям важливо розвивати стресостійкість та навички саморегуляції, що дозволять ефективно реагувати на виклики бізнес-середовища. Регулярні практики відновлення, такі як медитація, дихальні техніки, фізична активність та усвідомлене планування часу для відпочинку, допомагають підтримувати баланс між роботою та особистим життям. Важливо уникати ситуацій, коли робочий графік повністю поглинає особистий час, що призводить до хронічної втоми. Самоорганізація та делегування завдань команді є ефективним інструментом для запобігання перевантаженню та збереження енергії.

Ключовим елементом профілактичної роботи є підтримка мотивації та сенсу професійної діяльності. Підприємцям слід періодично переглядати свої цілі та професійні цінності, щоб зберегти інтерес до роботи та уникнути відчуття марності зусиль. Розвиток навичок рефлексії дозволяє аналізувати досягнення, помилки та виклики з конструктивної точки зору, зосереджуючись на можливостях для особистісного та професійного зростання. Спілкування з досвідченими колегами або участь у професійних спільнотах допомагає отримати підтримку, надихнутися новими ідеями та побачити ситуацію під іншим кутом, що є важливим для подолання відчуття ізоляції, характерного для багатьох представників бізнесу.

Крім того, важливо проводити навчальну підготовку з елементами психологічної просвіти, щоб підприємці могли краще розуміти природу емоційного вигорання та його попереджати. Корисними є тренінги з розвитку комунікативних навичок, управління конфліктами та технік тайм-

менеджменту, які допомагають ефективніше управляти робочими навантаженнями та взаємодіяти з командою. Слід формувати у підприємців позитивне мислення, оптимізм та вміння віднаходити сенс навіть у складних обставинах. Підвищення рівня самосвідомості, розвиток емоційної стійкості та здатність до конструктивної адаптації допомагають уникати вигорання та підтримувати високу ефективність у довгостроковій перспективі.

Загалом слід зазначити, що профілактична робота з емоційним вигоранням має вестися паралельно з профілактичною роботою щодо запобігання професійній деформації, і виходити з акмеологічних принципів розвитку професіоналізму.

Діагностика СЕВ

Якщо у профілактиці рекомендується спиратися на причини, то в діагностиці акцентувати увагу потрібно на складі явища, що підлягає виявленню, його можливих ознаках, симптомах.

Своєчасна та правильна діагностика «вигорання» - важливе завдання у подоланні його, адже за наявністю чи відсутністю цього синдрому можна судити про цілісне благополуччя професіонала та особистості взагалі.

Діагностика синдрому емоційного вигорання (СЕВ) у представників бізнесу є важливим етапом у його подоланні, адже своєчасне виявлення симптомів дозволяє оцінити професійне благополуччя підприємця та вжити ефективних заходів для стабілізації його стану. На відміну від соціальних професій, бізнес-середовище має свої особливості: відсутність постійного емоційного контакту з клієнтами та специфічні форми стресу, пов'язані з фінансовими ризиками, відповідальністю та необхідністю прийняття складних рішень. Традиційні методики, такі як опитувальники В.В. Бойка та С. Маслач, не завжди повністю відповідають цій специфіці, оскільки створювались для працівників соціальних сфер. Для представників бізнесу важливо адаптувати діагностичний інструментарій або розробити нові методики, що враховують особливості їхньої діяльності.

У процесі діагностики важливо не лише спиратися на тестування, але й звертати увагу на поведінкові маркери вигорання, які є більш показовими у підприємців. До характерних ознак належать: уникнення особистих чи професійних обов'язків, небажання приймати рішення, постійне незадоволення робочими умовами, скарги на перевтому чи зарплату. Крім того, проявляються дратівливість, різкість у спілкуванні, емоційна замкнутість, відсутність позитивних реакцій і байдужість до результатів роботи. Підприємці часто демонструють небажання впроваджувати зміни, страх перед нововведеннями та песимістичні очікування, що може сигналізувати про втрату професійної мотивації та сенсу діяльності. Ще однією характерною рисою є відсутність «віддушину» поза робочою діяльністю, коли улюблені хобі чи цілі заміщуються деструктивною поведінкою, наприклад, зловживанням алкоголем.

Особливістю діагностики вигорання у представників бізнесу є необхідність спостереження за довгостроковими змінами у поведінці та самоприйнятті. Якщо оточуючи або психолог помічає систематичне проявлення ознак, таких як зниження емоційної віддачі, вибіркоче реагування на професійні завдання чи негативне ставлення до партнерів, це свідчить про наявність глибоких негативних змін. У таких випадках важливо застосовувати комплексний підхід: поєднання адаптованих методик діагностики, аналізу робочої поведінки та індивідуальних бесід, під час яких психолог може виявити приховані фактори ризику. Вчасна діагностика дозволяє запобігти подальшому розвитку синдрому вигорання, мінімізувати негативний вплив на бізнес-діяльність і підтримати професійну мотивацію підприємців.

Психологічна корекція «емоційного вигорання»

В даному випадку під загальною назвою «корекція» ми маємо на увазі всі можливі заходи психологічного впливу в роботі з «вигоранням»: бесіди та консультування, тренінгові заняття, долання та конструктивні стратегії. Все перераховане має екзистенційно гуманістичний відтінок і ґрунтується на

принципі активності самого суб'єкта діяльності. Тобто діяч (професіонал) повинен самостійно усвідомити власні професійні проблеми, конфлікти, кризи та можливі успішні способи їх подолання. А психолог виконує роль помічника.

Психологічна робота з емоційним вигоранням передбачає вплив не тільки на його причини та складові симптоми, але, і, мабуть, головне, на сам механізм його формування, що супроводжує це переживання та зміни. Оскільки в нашому дослідженні механізмом «вигорання» ми визначили «когнітивний дисонанс», інакше зіткнення у свідомості індивіда суперечливих знань про професійну діяльність, у бізнесі - очікувань від нього: реальної дійсності; і внаслідок цього переживання почуття; дискомфорту, зниження трудової мотивації та сенсожиттєвих установок, то корекційна робота має бути спрямована, перш за все, на ці компоненти особистості. «Мішенню» психологічного впливу має бути як негативно змінене в особистості співробітника, і збережені компоненти. Розвиваючи, посилюючи їх, можна створити компенсаторний механізм. Наприклад, розвиваючи самосвідомість, формуючи впевненість у собі та самооцінку, прийняття себе, розкриваючи свої слабкі та сильні сторони, власну значущість у подіях власного життя, можна сформуванати належну позицію сприйняття обраної професії, її труднощів, ставлення до них як до неминучих повсякденних життєвих труднощів, вміння бачити і надавати їм особистісний змил, переконання у спроможності самому їх контролювати, успішно керувати ними, бачити перспективу саморозвитку. А це є конструктивні стратегії поведінки, показники здорової особистості.

Важливим є розвиток навичок саморегуляції: психічного та соматичного стану. Зазвичай для цього використовуються спеціально обладнані кабінети релаксації, де відбувається зняття напруги у співробітників та навчання таких навичок. Доцільно ознайомити співробітників із безліччю альтернативних способів регуляції стану (розслаблення, напруга, з музичним супроводом, словесні навіювання,

візуальні образи, короткочасні, тривалі тощо). З цих методів співробітник сам вибере і освоїть найбільш відповідні.

Запропоновані напрямки можна реалізувати у формі групових занять. Для підвищення їх ефективності можна розширити зазначений перелік такими видами тренінгових занять: важкі життєві ситуації та вихід з них, прийняття рішень самостійно та в групі, внутрішньоособистісний конфлікт, тренінг поведінки в екстримальних умовах, тренінг навичок рефлексивного мислення, розвиток творчого мислення, адекватна комунікація, навички висловлювання та прийняття зворотного зв'язку, сенсоутворення, перебудова системи мотивації та ціннісних орієнтацій, формування професійної мотивації, навички саморегуляції (розвиток-волі, самооцінка, самопідкріплення, самоінструкція).

Усі запропоновані заняття можна проводити і в індивідуальній формі під час консультацій із психологом.

Оскільки проблема вигорання має своє коріння не тільки в суб'єктивному світі, а й в об'єктивному оточенні (велике робоче навантаження, нечіткі організація та планування праці, бюрократичні моменти, конфлікти в системі, то доцільно застосування тренінгів або ділових ігор для керівників та представників бізнесу на формування згуртованості колективів, вироблення групових навичок прийняття рішень, вирішення конфліктних ситуацій тощо.

Незалежно від цього, як і формі буде здійснюватися психологічна робота, необхідно враховувати особливості її проведення.

По-перше, «вигоряючі» або «вигорілі» особи не охоче, з побоюванням і недовірою ставляться до уваги їх особистості з боку психолога. Тому важливим стає формування мотивації участі у корекційній роботі, необхідно викликати інтерес та бажання «займатися собою».

По-друге, під час проведення індивідуальної чи групової психологічної роботи слід враховувати індивідуальні характеристики співробітника: вік, стаж, службове становище, звання, сімейний стан та освіту. Краще, якщо у

групових заняттях беруть участь особи приблизного рівня освіти, службового становища, віку.

Після того як проведені всі необхідні заходи щодо подолання емоційного вигорання, потрібно впевнитись у їх ефективності. Навіть за наявності позитивних зрушень у картині вигорання до повного зникнення симптомів, рекомендується цих співробітників віднести до групи ризику, час від часу перевіряючи стабільність змін, що відбулися. У тому випадку, коли не спостерігається покращень і після тривалих, ґрунтовних консультацій чи занять, є сенс запропонувати співробітникові тимчасову відпустку, щоб відпочити, відновитися, або, у важчому випадку, подумати про зміну місця роботи.

Таким чином, ми окреслили ключові моменти у боротьбі з емоційним вигоранням у представників бізнесу. Зазначимо, що оскільки їх характер носить екзистенційно-гуманістичну спрямованість, що ґрунтується на можливостях самої трудящої особистості, що дозволяє запропоновані заходи застосовувати і для інших професій, чия діяльність лежить у сфері «людина – людина».

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ III

Психологічний феномен емоційного вигорання, який є одним із основних проявів професійної деформації у представників бізнесу, піддається корекції за умови організованої психологічної роботи. Ця робота має ґрунтуватися на акмеологічних принципах, що ставлять у центр особистість професіонала, її внутрішні ресурси та можливості для розвитку. Особливу увагу слід приділити зміцненню стресостійкості, саморегуляції та здатності до особистісного зростання як альтернативи руйнівним наслідкам вигорання.

Ключовим механізмом розвитку синдрому вигорання є когнітивний дисонанс, що виникає через розбіжність між очікуваннями підприємця щодо професійної діяльності та реальними труднощами, фрустрацією й емоційними витратами під час роботи. Цей дисонанс можна вирішити двома

шляхами: перший веде до вигорання через пошук енерговитратних стратегій виживання, другий – до професійного зростання, коли працівник надає своїй діяльності особистісний сенс, формує впевненість у значущості виконуваної роботи. Психологічна робота повинна орієнтуватися на підтримку другого шляху як способу подолання вигорання та розвитку професіоналізму особистості підприємця.

Ефективна психологічна підтримка включає профілактичні, діагностичні та корекційні заходи. Профілактична робота спрямована на усунення передумов і факторів вигорання, таких як хронічний стрес, перевантаження та відсутність мотивації. Діагностика базується на виявленні симптомів, що є характерними для представників бізнесу: емоційної замкнутості, зниження продуктивності, втоми, дратівливості та втраченого інтересу до роботи. Корекційна робота спрямована на відновлення проблемних компонентів особистості, а також на посилення внутрішніх ресурсів як компенсаторних механізмів.

Таким чином, результати дослідження показали, що застосування акмеологічного підходу в роботі з емоційним вигоранням є ефективним інструментом для представників бізнесу. Важливо поєднувати профілактику, діагностику та корекцію вигорання з роботою над подоланням професійної деформації особистості, створюючи умови для професійного та особистісного зростання підприємців.

ВИСНОВКИ

Теоретичний аналіз та узагальнення літератури на тему дослідження показали недостатню вивченість феномена «емоційного вигорання» та способів його подолання у представників бізнесу. У той же час вивчення наявних вітчизняних і зарубіжних джерел проблемі виявило множинність підходів до розуміння вигорання. В одних із них «вигорання» визначається як стан, що включає сукупність симптомів різного рівня; в інших – як механізм захисту від постійних стресових впливів; треті ототожнюють «вигорання» із професійною дезадаптацією. Об'єднує названі підходи те, що кожне з них вказує на залежність явища, що вивчається, від наявності ситуації інтенсивного спілкування у професійній діяльності, характерної для представників бізнесу.

Порівняння симптомів «емоційного вигорання» та проявів «професійної деформації» у представників бізнесу, а також етіології даних розладів дозволило зробити висновок про близькість цих явищ та розглядати «емоційне вигорання» у представників бізнесу як центральний компонент у структурі професійної деформації її форми. Саме тому, в основу психологічної роботи з його подолання надалі було покладено акмеологічний підхід, орієнтований на розвиток професіоналізму особистості.

Експериментально-психологічне вивчення емоційного вигорання у представників бізнесу показало його поширеність даного професійного середовища та виявило його специфічні особливості. Виявлено, що симптоми «вигорання» у представників бізнесу тісно пов'язані з незадоволеністю матеріальних потреб, пересиченням потреб соціального плану, зниженням життєвих орієнтацій, невмінням і небажанням справлятися з професійними труднощами, низьким статусом у професійній групі.

Діагностований за методиками В.В. Бойко та Н.Є. Водоп'янової: «вигорання» у представників бізнесу виявилось наступним набором показників: усвідомлення психотравмуючих факторів професійної

діяльності; об'єднані у загальну фазу «опір» симптоми: обмеження емоційної віддачі за принципом «хочу - не хочу», потреба у виправданні свого недостатньо емоційного відношення, спрощення та скорочення обов'язків, які потребують емоційних витрат; і симптоми, що відносяться до фази «виснаження»: відчуття відсутності здатності співпереживати, поступове збільшення частки негативних емоцій, виключення емоцій з професійної сфери, набутий емоційний захист, а також негативне сприйняття себе як професіонала, особистості та байдуже і негативне ставлення до партнера, безособові контакти, підвищення дратівливості. Найбільш вираженими у цьому переліку ознак виявилися: обмеження емоційної віддачі та негативне сприйняття себе як професіонала.

Звідси, емоційне вигорання у представників бізнесу - це цілісна захисна характеристика суб'єкта професійної діяльності, набута їм у відповідь на психотравмуючі умови роботи, що виявляє себе в зниженні емоційної віддачі, в прагненні скоротити професійні обов'язки, що вимагають прагненні виправдати це шляхом знецінення діяльності та її предмета.

У розвитку зазначеного комплексу симптомів беруть участь кілька психологічних механізмів. Першій фазі синдрому вигорання «Напруга» відповідає когнітивний дисонанс - зіткнення в професійної діяльності у бізнесі. З одного боку, це знання, почерпнуті опосередковано, зі ЗМІ та інших джерел, з іншого - під час безпосереднього виконання професійних обов'язків у бізнесі. Якщо когнітивний дисонанс не знаходить вирішення, надалі «емоційне вигорання розвивається механізмом дистресу: за Напругою» йде фаза «Резистенція», а потім «Виснаження», яка призводить до психологічного захисту. Є два способи розв'язання когнітивного дисонансу.

Перший спосіб (стихійний) полягає у знятті протиріччя шляхом зниження домагань, а за цим і професійної віддачі, втрати особистісного сенсу професійних дій, відмови від само актуалізації тощо. Згодом закріплюється відчуття непотрібності, марності, невдячності роботи,

відсутності духовного та матеріального задоволення, що зрештою веде до професійної деформації особистості, вигорання.

Другий спосіб вирішення когнітивного дисонансу можливий на шляху професійного та особистісного зростання. Якщо суб'єкт навчиться надавати сенс професійним діям, самотійно запобігати та знімати стрес, виробить адекватні, ефективні способи поведінки, набуде необхідного досвіду, то він уникне негативних, руйнівних переживань, пов'язаних з професійною діяльністю, тобто підніметься у своєму професійному розвитку до рівня відповідних домагань. Цей другий спосіб - вирішення когнітивного дисонансу є альтернативою розвитку емоційного вигорання, і саме він має стати основою психологічної роботи з ним.

Вирішальне значення у справі з емоційним вигоранням належить можливостям самої особистості службовця, використанню та розвитку його ресурсів: мотивації, свідомості власної професійної ролі життя взагалі, самосвідомості, самовдосконалення. Вони включають також наявність комунікативних, саморегулятивних здібностей, конструктивних стратегій поведінки, які входять до структури професійно-важливих якостей представника бізнесу. Ці якості, у свою чергу, можуть знижуватися під впливом вигорання або провокувати його у разі їх недостатнього розвитку.

Розвиток та збереження зазначених можливостей потребує психологічної підтримки. Тренінгові заняття включали: відновлення або набуття сенсожиттєвих орієнтацій, підвищення мотивації професійної діяльності та установок особистісного зростання, підвищення стресостійкості співробітників, навчання прийомів: саморегуляції, конструктивним стратегіям поведінки, вмінню вирішувати конфлікти, розширення Я-концепції, усвідомлення особистої відповідальності за успішність. Організація та проведення психологічної роботи з вигоранням у представників бізнесу, спрямована на усунення механізмів його виникнення, знання його структури та факторів розвитку, в ході формуючого експерименту показали позитивний ефект. Тим самим; підтверджено наше

припущення про доцільність акмеологічного підходу у подоланні емоційного вигорання у представників бізнесу.

Сказане дає підстави для наступних рекомендацій; у психологічній роботі з подолання емоційного вигорання у представників бізнесу:

1. Психологічна допомога «вигорілим» особам включає діагностику, профілактику та корекцію, ефективність яких забезпечує знання його феноменології, тобто механізмів, що лежать в його основі, факторів та структури.

2. Психологічне вплив необхідно спрямувати як на проблемні сторони особистості з метою їх відновлення, реабілітації, так і на збережені можливості та ресурси, здатні виступати як опорні, компенсаторні.

3. Профілактична, діагностична та корекційна робота з синдромом вигорання невіддільна від психологічної роботи з подолання професійних деформацій особистості і повинна проводитися паралельно з нею та ґрунтуватися на активності самого суб'єкта діяльності.

Загалом проведене дослідження показало справедливність висунутих припущень. Отримані результати дозволяють використовувати на практиці рекомендації в психологічній роботі з «емоційним» вигоранням та розширити сферу їх застосування, включаючи представників інших професій типу «людина – людина».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Білера Н.В. Основні напрями профілактики синдрому професійного вигорання у військовослужбовців. *Медицина третього тисячоліття : матеріали міжвузівської конференції молодих вчених та студентів*, Харків : ХНМУ, 22–24 січня 2018 р. С. 285.
2. Білоус М. В. Синдром «професійного вигорання» у фармацевтичних працівників. *Збірник матер. наук.-практ. конф. з міжнар. участю, присвячений 50-літтю створення кафедри організації та економіки фармації Львівського національного медичного університету імені Данила Галицького*. Львів, 2014. С. 14–16.
3. Галецька І.І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології*. Т. 5. Вип. 6. 2007. С. 89–95.
4. Грицук О.В. Основні підходи у дослідженні структури й динаміки синдрому емоційного вигорання у вітчизняній та зарубіжній психології. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. Сковороди. Психологія*. 2012. Вип. 42 (1). С. 51–57.
5. Дьоміна Г.А. Конфлікт як причина посттравматичного стресу. *Посттравматичний стресовий розлад: дорослі, діти та родини в ситуації війни : міжнародне науково-практичне видання*. Варшава-Київ : ПАН Гнозис, 2018. Том I, с. 225–234.
6. Дьоміна Г.А. Психологічні особливості розвитку вольових якостей майбутніх фахівців соціальної сфери. *Вісник інституту розвитку дитини. Серія: Філософія. Педагогіка. Психологія : Збірник наукових праць*. Київ, 2014. Вип. 31, с. 118–123.
7. Емоційне вигорання в професійній діяльності вчителів шкіл-інтернатів для дітей з вадами інтелекту: монографія / А.Е. Мелоян та ін. Слов'янськ : Вид-во Б.І. Маторіна, 2021. 201 с.

8. Карамушка Л.М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців: монографія. Київ: Логос, 2018. 198 с.

9. Карамушка, Л.М., Зайчикова, Т.В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України*, 1, 2006. С.210-217.

10.Киселиця М.О., Богданюк А.М., Гуліна Л.В., Свекла Р.М. Прогнозування та запобігання синдрому професійного вигорання і хронічної втоми учителів фізичної культури. *Молодий вчений*. 2018. № 3.3 (55.3). С. 89–92.

11.Котвіцька А. А., Пузак Н. О., Пузак О. А. Синдром професійного вигорання у працівників фармацевтичної галузі. Харків: НФУ, 2015.

12.Melnychuk O. The psychological peculiarities of the emotional intelligence of future social sphere professionals. *The advanced science journal*, 2015, pp. 107–112.

13.Маляр-Газда Н. М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодні. Науково-практичний журнал для педіатрів та лікарів загальної практики – сімейної медицини. 2015. № 3. С. 15–18.

14.Маляр-Газда Н.М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодні. *Проблеми клінічної педіатрії*. 2015. № 3. С. 27–31.

15.Марута Н.О., Чабан О.С., Каленська Г.Ю. Особливості емоційного вигорання в працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. *Міжнародний неврологічний журнал*. 2019. № 7 (109). С. 22–30.

16.Мельничук О.Б. Основи психоконсультації та психокорекції Навчальний посібник для студентів подвійних спеціальностей із спеціальністю «Практична психологія» та спеціалізацією «Соціально-психологічна реабілітація». Київ Каравела, 2015. 390 с.

17.Міщенко М. С. Феномен емоційного вигорання особистості – теоретичний аналіз проблеми (Електронний ресурс)<http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/bitstream/6789/418/1/>

18. Освіта дорослих : енциклопедичний словник / упоряд. : Н.Г. Протасова, Ю.О. Молчанова, Т.В. Куренна ; ред. рада : В.Г. Кремень, Ю.В. Ковбасюк, Н.Г. Протасова та ін. ; Нац. акад. пед. наук України, Нац. акад. держ. упр. при Президентові України та ін. Київ: Основа, 2014. С. 443.

19. Погрібна А.О. До питання про емоційне вигорання у професіях суб'єкт-суб'єктного типу. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*. 2016. Вип. 1. Т. 1. С. 76–80.

20. Помиткіна Л.В. Психодинамічна неконгруентність особистості: діагностика, корекція та консультування: Монографія. Київ: Книжкове ви-во НАУ, 2007. 180 с.

21. Ткачук Т.А., Шумейко І. Синдром професійного вигорання як проблема сучасної психологічної науки. *Технології розвитку інтелекту*. 2016. Т. 2. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/tri_2016_2_1_16.

22. Шкраб'юк В., Білик Д. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. *Молодий вчений*. № 10 (86) (2020). URL: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/318>

23. Щербан Т.Д. Психологія навчального спілкування: монографія. Київ: Міленіум, 2004. 346 с.

24. Burisch M. In search of a theory: some ruminations on the nature and etiology of burnout//In *Professional burnout: recent developments in theory and research*/Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. London: Taylor and Francis, 1993. P. 75–93.

25. Burisch, M., Schaufeli, W.B., Maslach, C., & Marek, T. (1993). In search of theory: Some ruminations on the nature and etiology of burnout. *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 75–93). New York : Taylor & Francis.

26. Burnout / C. Maslach et al. *Annual Review of Psychology*. 2001. V. 52. P. 397–422.

27. Cherniss C. Long-term consequences of burnout: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*. 1992. Vol. 13 (1). P. 1–11.

28. Dion G. Le burnout chez les educatrices en garderie: proposition d'un modele theorique. *Apprentissage et Socialisation*. 1989. Vol. 12 (4). P. 205–215.
29. Domina G. Conflicts as a cause of post-traumatic stress. *European Humanities Studies: State and Society*. *Europejskie Studia Humanistyczne: Państwo i Społeczeństwo*. Poland-Ukraine, 2018. Issue 1(I), pp. 78–88.
30. Enzmann, D., Berief, P., Engelkamp, C. et al. (1992). *Burnout and coping will burnout. Development and evaluation of a burnout workshop*. Berlin : Technische Univercitat Berlin, Institut fur Psychologie.
31. Etzion D. *Burnout : The hidden agenda of human distress*, IIBR series in *Organizational Behavior and Human Resources* [working paper no 930/87]. Israel : The Israel Institute of Business Research, Faculty of Management, Tel Aviv University, 1987. P. 16–17.
32. Freudenberger H.J. Staff burn-out. *J Soc Issues*. 1974. P. 159—166.
33. Hakanen, J., Bakker, A., Jokisaari, B., & Markku, A (2011). 35-year follow-up study on burnout among Finnish employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 345–360.
34. Hobfoll, (2001). «The Influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory». *Applied Psychology*, 50 (2), 337-421. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>
35. Jurado, M., & Pérez-Fuentes, C. (2019). Burnout, perceived efficacy, and job satisfaction: Perception of the educational context in high school teachers. *BioMed Research International*, 3, 1-10. <https://doi.org/10.1155/2019/1021408>.
36. Jurado, M., Pérez-Fuentes C., Linares, G., Márquez, S., & Martínez, M. (2018). «Burnout risk and protection factors in certified nursing aides». *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15 (6), <https://doi.org/10.3390/ijerph15061116>
37. Leiter, M. P., & Maslach, C. (1999). Six areas of worklife: a model of the organizational context of burnout. *Journal of Health and Human Services Administration*, 21(4), 472-489.

38. Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout and workplace injuries: a longitudinal analysis. In A. M. Rossi, J. C. Quick, & P. L. Perrewe (Eds.), *Stress and Quality of Working Life: The Positive and the Negative* (pp. 3-18).

39. Making a significant difference with burnout interventions: Researcher and practitioner collaboration / C. Maslach et al. *Journal of Organizational Behavior*. 2012. № 33. P. 296–300.

40. Maslach C. , Jackson S. E., Leiter M. P. *Burnout Inventory Manual*. Third edition. California, Palo Alto : Consulting Psychological Press, Inc., 1996. 52 p.

41. Maslach C. Burned-out. *Human Behavior*. 1976. Vol. 5 (9). P. 16–22.

42. Maslach C. Burnout: A multidimensional perspective. *Professional burnout: Recent developments in the theory and research* / Ed. W. B. Schaufeli, Cr. Maslach & T. Marek. Washington DC : Taylor & Francis, 1993. P. 19–32.

43. Maslach C. Understanding burnout: Definition issues in analyzing a complex phenomenon. *Job stress and burnout: Research, theory, and intervention perspectives* / Ed. W. S. Pain. Beverly Hills ; London ; New Dehli, 1982. P. 29–40.

44. Maslach C., Pines A. Burnout: The loss of human caring. *Experiencing Social Psychology*. N. Y. : Knopf, 1979. P. 246.

45. Maslach C., Schaufeli W. B. Historical and conceptual development of burnout. *Professional burnout : Recent developments in the theory and research* / Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. Washington D.C : Taylor & Francis, 1993. P. 1–16.

46. Maslach C., Schaufeli W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

47. Maslach, C. (2003). Job burnout new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.

48. Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99–113.

49. Mazur P. J. , Lynch M. D. Differential impact of administrative, organizational and personality factors on teacher burnout. *Teaching and Teacher Education*. 1989. Vol. 5 (4). P. 337–353.

50. Mérida-López, S., & Extremera, (2017). Emotional intelligence and teacher burnout: A systematic review. *International Journal of Educational Research*, 85, 121-130. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2017.07.006>
51. Miller D. Stress and Burnout in HIV. *AIDS*. 1996. Vol. 10 (supl.). P. 213–219.
52. Perlman, B., Hartman, E.A. (1982) Burnout: Summary and future and research. *Human relations*. Vol. 35. No. 4. P. 283–305.
53. Pines A. M. Burnout: An existential perspective. *Professional burnout: Recent developments in the theory and research* / Ed. W. B. Schaufeli, Cr. Maslach & T. Marek. Washington DC : Taylor & Francis, 1993. P. 33–51.
54. Pines A.M. Burnout: An existential perspective. *Professional burnout: Recent developments in the theory and research* / Ed. W.B. Schaufeli, Cr. Maslach & T. Marek. Washington DC : Taylor & Francis, 1995. P. 83–86.
55. Schaufeli W.B., Enzmann D. *The burnout companion to study & practice; a critical analysis*. London : Taylor and Francis, 1998. P. 77–85.
56. Schaufeli, W.B. Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 2009. Vol. 14. № 3, pp. 204–220.
57. Schwab, R.L. Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout. *Educational Administration Quarterly*, 1982. Vol. 18 (1), pp. 60–74.
58. Shirom, A. (1989). Burnout in Work Organizations. In C.L. Cooper, & I. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 25–48). New York : Wiley.
59. Storlie, F. (1979). Burnout: the elaboration of a concept. *AJN Am J Nursing*, 2108–2111.
60. Ventura, M., Salanova, M., & Llorens, S. (2015). «Professional self-efficacy as a predictor of burnout and engagement: The role of challenge and hindrance demands». *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 149 (3), 277- 302. <https://doi.org/10.1080/00223980.2013.876380>

Методики тестування у пілотажному дослідженні

Прізвище, ім'я, по батькові

Вік

Стаж роботи в бізнесі

Стать

Бланк методики «Діагностика емоційного вигорання» (В.В. Бойко)

Інструкція: Якщо ви є професіоналом у будь-якій сфері взаємодії з людьми, вам буде цікаво побачити, якою мірою у Вас сформувався психологічний захист у формі емоційного вигорання: Читайте судження та відповідайте «так» чи «ні». Зверніть увагу, що якщо у формулюваннях опитувальника йдеться про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності - пацієнти, клієнти, споживачі, замовники, учні та інші люди, з якими ви щодня працюєте.

Текст опитувача

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, якісно, повільніше).
5. Тепло́та взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою — хорошого або поганого.
6. Від мене, як професіонала, мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.

8. Коли я відчуваю втому чи напругу, то намагаюся якнайшвидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнерам те, що вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота притуплює емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.
14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилася можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнеру професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти поганому настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладнає у відносинах із діловим партнером.
19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.
20. Через брак часу, втоми чи напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.
21. Іноді звичайнісінькі ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.
24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.
25. Конфлікти чи розбіжності з колегами забирають багато сил та емоцій.
26. Мені все важче встановлювати чи підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обстановка на роботі мені здається дуже складною.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися, як би не припуститися помилок, чи зможу зробити все, як треба, чи не скоротять ...
29. Есл та партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: "Не роби людям добра, не отримаєш зла".
31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.
32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).
33. Часом я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.
34. Я дуже хвилююся за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.
36. При думці про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в ділянці серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.
37. У мене хороші (цілком задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, бачачи, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом (або як завжди) мене переслідують невдачі у роботі.
40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, спантеличують.
41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Я поділяю ділових партнерів (суб'єктів діяльності) гірше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями та знайомими.
44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера і, крім того, що стосується справи.

45. Зазвичай я приходжу на роботу тим, хто відпочив, зі свіжими силами, в хорошому настрої.
46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.
48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного чи психічного самопочуття.
49. На роботі я відчуваю постійні фізичні чи психологічні навантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, видається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Протягом останнього року була скарга (були б) на мою адресу з боку партнера(ів).
54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не приймаю близько до серця.
55. Я часто приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Насамперед я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не витрачай нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді йду працювати з тяжким почуттям: як усе набридло, нікого не бачити і чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.
61. Контингент партнерів, з яким я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті зусиль, які я витрачаю.
63. Якби мені пощастило з роботою, я був би щасливішим.
64. Я в розпачі через те, що на роботі маю серйозні проблеми.

65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.
66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.
67. Найчастіше після робочого дня я не маю сил займатися домашніми справами.
68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.
69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через обставини.
75. Моя кар'єра склалася успішно.
76. Я дуже нервуюся через все, що пов'язане з роботою.
77. Деяких своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.
79. Мояома на роботі зазвичай мало позначається (не позначається) в спілкуванні з домашніми та друзями.
80. Якщо випадок надається, я приділяю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви у спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.
83. Робота з людьми погано вплинула на мене як професіонала — розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.
84. Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.

Бланк методики «Вихід із важких життєвих ситуацій» (В.В. Бойко)

Інструкція: Прочитайте уважно запропоновані судження. На кожне виберіть один з можливих варіантів, який найбільше підходить саме для Вас, і позначте його в таблиці.

1. Чи розповідаєте Ви іншим людям про свої проблеми та неприємності:

- а) ні, оскільки вважаю, що це допоможе;
- б) так, якщо для цього є відповідний співрозмовник;
- в) не завжди, тому що іноді самому важко думати про них, не те що розповідати іншим.

2. Наскільки сильно Ви переживаєте неприємності:

- а) завжди і дуже важко;
- б) це залежить від обставин;
- в) намагаюся терпіти і не сумніваюся, що будь-якої неприємності в кінцевому рахунку прийде кінець.

3. Якщо Ви не вживаєте спиртне, пропустіть це питання і переходьте до наступного. Якщо Ви вживаєте спиртні напої, то чому:

- а) для того, щоб «утопити» у вині свої проблеми;
- б) щоб якось відволіктися від них;
- в) просто так, мені подобається час від часу бути напідпитку і почуватися вільніше.

4. Що Ви робите, якщо Вас глибоко ранить:

- а) дозволяєте розслабитися та робите те, що давно собі не дозволяли;
- б) йдете у гості до друзів;
- в) сидите вдома і шкодуєте себе.

5. Коли близька людина Вас ображає, то Ви:

- а) замикаєтесь у собі і ні з ким не спілкуєтесь;
- б) вимагає від нього пояснень;
- в) розповідаєте про це кожному, хто готовий Вас вислухати.

6. У хвилину щастя Ви:

- а) не думаєте про перенесене нещастя;

- б) боїтеся, що ця хвилина занадто швидко пройде;
- в) не забуваєте про те, що у житті є багато неприємного.

7. Що Ви думаєте про психіатрів:

- а) Ви не хотіли б стати їх пацієнтом;
- б) багатьом людям вони могли б реально допомогти;
- в) людина сама, без психіатра має допомагати собі.

8. Доля, на Вашу думку:

- а) вас переслідує;
- б) несправедлива до вас;
- в) прихильна до вас.

9. Про що Ви думаєте після сварки з чоловіком чи коханою людиною, коли Ваш гнів уже минає:

- а) про те приємне, що у вас було в минулому;
- б) мрієте таємно йому помститися;
- в) думаєте про те, скільки Ви від нього вже терпіли.

Бланк методики СЖО (Д. А. Леонт'єв)

Інструкція: “Вам буде запропоновано пару протилежних тверджень. Ваше завдання - вибрати одне з двох тверджень, яке, на Вашу думку, більше відповідає дійсності, і відзначити одну з цифр 1, 2, 3, залежно від того, наскільки Ви впевнені у виборі (або 0, якщо обидва твердження на Ваш погляд однаково вірні).

1.	Зазвичай мені дуже нудно.	3	2	1	0	1	2	3	Зазвичай я сповнений енергії
2.	Життя здається мені завжди хвилюючим і захоплюючим	3	2	1	0	1	2	3	Життя здається мені абсолютно спокійним і рутинним
3.	У житті я не маю певних цілей та намірів	3	2	1	0	1	2	3	У житті я маю дуже ясні цілі та наміри
4.	Моє життя видається мені вкрай безглуздим і безцілним	3	2	1	0	1	2	3	Моє життя представляється мені цілком осмисленим і цілеспрямованим.
5.	Кожен день здається мені завжди новим та несхожим на інші	3	2	1	0	1	2	3	Щодня здається мені схожим на всі інші.
6.	Коли я піду на пенсію, займусь цікавими речами, якими завжди мріяв зайнятися	3	2	1	0	1	2	3	Коли я піду на пенсію, я намагатимусь не обтяжувати себе жодними турботами.
7.	Моє життя склалося саме так, як я мріяв	3	2	1	0	1	2	3	Моє життя склалося зовсім не так, як я мріяв.
8.	Я не досяг успіхів у здійсненні своїх життєвих планів.	3	2	1	0	1	2	3	Я здійснив багато з того, що мною було заплановано в житті.
9.	Моє життя порожнє і нецікаве.	3	2	1	0	1	2	3	Моє життя наповнене цікавими справами
10.	Якби мені довелося підбивати сьогодні підсумок мого життя, то я б сказав, що воно було цілком осмисленим.	3	2	1	0	1	2	3	Якби мені довелося сьогодні підбивати підсумок мого життя, то я б сказав, що воно не мало сенсу.

Бланк методики «Діагностика ступеня задоволеності основних потреб» (А. Маслоу)

Інструкція: Перед Вами 15 тверджень, які Ви повинні оцінити, порівнюючи їх між собою. Спочатку оцініть перше твердження з другим, третім тощо і результат впишіть у першу колонку. Так, якщо при порівнянні першого твердження з другим, кращим для себе Ви порухуєте друге, то в початкову клітинку впишіть цифру 2. Якщо ж переважним виявиться перше твердження, то впишіть цифру 1. Потім те саме проробіть з другим твердженням: порівняйте його спочатку з Третім, потім з четвертим тощо, і вписуйте результат у другу колонку. Подібним чином працюйте з іншими твердженнями, поступово заповнюючи весь бланк. Під час роботи корисно до кожного твердження вголос промовити фразу «Я хочу...»

1. Домогтися визнання та поваги
2. мати теплі відносини з людьми
3. забезпечити собі майбутнє

4. заробляти життя
5. мати хороших співрозмовників.
6. зміцнити своє становище
7. розвивати свої сили та здібності
8. забезпечити собі матеріальний комфорт
9. підвищувати рівень майстерності та компетентності
10. уникати неприємностей
11. прагнути нового і незвіданого
12. забезпечити собі становище впливу
13. купувати гарні речі
14. займатися справою, яка потребує повної віддачі
15. бути зрозумілим іншими

Бланк методики «Дослідження мотиваційного ядра групи» (В.В. Бойко)

Інструкція: «У таблиці вказані люди, з якими Ви працюєте та деякі якості. Оцініть ступінь виразності кожної якості у кожного співробітника за 5-ти бальною, шкалою (1, 2, 3, 4, 5), при цьому 1 бал - якість найменш виражена, не характерна, 5 балів - якість сильно виражена, є його характерною рисою. В останній колонці спочатку виберіть ту людину, з якою Вам би в першу чергу хотілося б працювати разом (навіпаки поставте «1+»), потім того, з ким у другу чергу (відповідно «2+»), потім - в третю чергу («3+»). Після цього в останній колонці аналогічно відзначте тих, з ким не хотілося б працювати в одну зміну: в першу чергу - 1 -, в другу - 2, в третю 3.

Результати факторного аналізу

Загальний відсоток дисперсії, що пояснюється, отриманий методом Principal Component Analysis

№ змінної	Власне значення	% пояснювальної дисперсії	% накопичувальної дисперсії	Власне значення	% пояснювальної дисперсії	% накопичувальної дисперсії
1	11,816	24,618	24,618	9,208.	19,183	19,183
2	6,760	14,084	38,701	6,124	12,759	31,943
3	5,050	10,521	49,223	6,123	12,756	44,699
4	3,681	7,668	56,891	4,789 [!]	9,977	54,676
5	3,399	7,081	63,971	3,713	7,736	62,412
6	2,844	5,925	69,896	3,593	7,485	69,896
7	2,488	5,182	75,079			
8	2,227	4,640	79,719			
9	1,822	3,796	83,514			
10	1,609	3,352	86,866			
11	1,208	2,517	89,383			
12	1,056	2,200	91,582			
13	,889	1,853	93,435			
14	,792	1,650	95,086			
15	,617	1,286	96,372			
16	,585	1,220	97,592			
17	,469	,977	98,569			
18	,317	,660	99,229			
19	,246	,512	99,741			
20	,124	,259	100,000			
21	1,273E-15	2,652E-15	100,000			
...			...			
48	-3,560E-15	-7,416E-15	100,000			

Результати кореляційного аналізу за критерієм Пірсона

Кореляційна матриця

	А	Б	В	Г	Д'	Е	Ж	З	И	К
№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1,000									
2	0,179	1,000								
3	0,260	0,565**	1,000							
4	0,432	0,498*	0,538*	1,000						
5	0,439*	0,318	0,354	0,586**	1,000					
6	0,437*	0,311	0,347	0,228	0,315	1,000				
7	0,391	0,354	0,508	0,482*	0,471*	0,264 .	1,000			
8	0,546*	0,368	0,342	0,253	0,456*	0,156	0,475*	1,000		
9	0,469*	0,541	0,477*	0,284	0,421	0,603**	0,366	0,240	1,000	
10	0,197	0,175	0,153	-0,046	-0,039	0,030	0,079	0,273	0,118	1,000
И	0,308	0,412	0,603**	0,386	0,457*	0,301	0,270	0,255	0,539*	-0,316
12	0,360	0,590**	0,681**	0,568**	0,452*	0,612**	0,570**	0,344	0,663**	-0,032
13	0,651**	0,685**	0,789**	0,847**	0,592**	0,449*	0,592**	0,506*	0,580**	0,163
14	0,633**	0,469*	0,534*	0,537*	0,789**	0,582**	0,758**	0,745**	0,557**	0,124
15	0,505*	0,651**	0,731**	0,469*	0,509*	0,606**	0,495*	0,407	0,904**	0,206
16	0,664**	0,655**	0,747**	0,691**	0,705**	0,595**	0,689**	0,623**	0,727**	0,176
17	0,171	0,254	0,500*	0,237	0,300	0,096	0,440*	0,205	0,070	0,185
18	-0,071	-0,141	-0,260	-0,248	-0,161	-0,067	-0,193	0,258	-0,387	-0,082
19	-0,233	0,130	-0,116	0,217	-0,142	0,063	-0,179	-0,142	-0,324	0,006
20	0,107	-0,027	0,358	-0,292	-0,066	0,196	0,115	0,211	0,080	-0,085
21	0,053	0,025	0,243	-0,302	-0,024	0,242	0,079	-0,144	0,378	-0,106
22	-0,048	-0,288	-0,039	0,315	-0,127	-0,124	-0,054	-0,459*	-0,222	0,023
23	0,078	-0,184	-0,304	-0,441*	-0,372:	-0,076	-0,192:	0,092	-0,003	0,442*
24	0,064	0,109	-0,208	0,177	0,120	0,091	-0,240	-0,115	-0,111	0,228
25	0,236	-0,009	0,193	-0,410	-0,114	0,138	-0,131	0,143	0,346	-0,002
26	0,166	-0,187	-0,370	0,202	-0,068	-0,354	-0,113	-0,085	-0,216	0,206
27	-0,044	0,265	-0,211	0,037	0,370	-0,065	-0,073	0,019	-0,188	-0,047
28	-0,073	-0,112	0,155	0,465*	0,223	0,040	0,263	-0,181	-0,097	-0,226
29	0,136	0,084	0,026	0,107	0,056	0,016	0,183	0,350	0,016	-0,205
30	-0,157	0,243	0,223	-0,129	-0,077	0,280	-0,077	-0,098	0,504*	-0,197
31	-0,102	0,020	-0,136	0,320	0,074	-0,251	0,015	-0,143	-0,121	-0,059
32	-0,206	0,064	-0,138	0,102	0,031	-0,470	0,021	0,070	-0,270	0,262
33	-0,038	0,133	0,293	-0,317	-0,077	0,282	-0,044	-0,043	0,521*	-0,154
34	0,060	-0,263	0,019	-0,433*	-0,024	0,067	-0,01!	0,258	-0,052	0,061
35	-0,257	-0,027	-0,217	0,163	-0,101	-0,446**	-0,118	-0,084	-0,573**	0,212
36	0,110	-0,195	-0,431	-0,129	-0,047	-0,275	0,010	0,361	-0,388	-0,150
37	-0,071	-0,011	-0,063	0,496*	0,208	-0,077	0,065	-0,220	-0,160	-0,072:
38	0,047	-0,048	-0,227	-0,051	-0,143	-0,294	0,055	0,155	-0,050	-0,292
39	-0,205	-0,264	-0,300	-0,218	-0,132	-0,345	-0,015	-0,101	-0,173	-0,388
40	0,387	-0,248	-0,079	0,020	0,143	0,293	0,086	0,246	0,158	0,145
41	-0,066	-0,031	-0,070	0,023	-0,087	-0,040	0,099	-0,069	-0,238	0,324
42	-0,183	-0,437*	-0,632**	-0,205	-0,178	-0,051	-0,389	-0,412	-0,478*	-0,033
43	-0,035	-0,188	-0,419	0,038	-0,331	-0,294	-0,299	-0,249	-0,273	0,134
44	-0,260	-0,165	-0,219	-0,028	-0,337	-0,453**	0,101	-0,069	-0,641**	0,236