

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ УПРАВЛІННЯ, ПСИХОЛОГІЇ
ТА БЕЗПЕКИ**

Кафедра загальної та соціальної психології

**Кваліфікаційна робота на тему:
ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ОСІБ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ:
ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ**

кваліфікаційна робота

здобувачки першого (бакалаврського)

рівня вищої освіти

денної форми здобуття освіти

спеціальності 053 Психологія

Сніжани-Ольги БЕРДНІКОВОЇ

Науковий керівник:

доцент кафедри

загальної та соціальної психології,

кандидат психологічних наук, доцент

Ольга УГРИН

Рецензент:

доцент кафедри практичної

психології, доктор філософії в галузі

психології

Наталії КАЛЬКИ

Кваліфікаційна робота допущена до захисту

«__» _____ 2026 р., протокол № ____

Завідувач кафедри загальної та соціальної психології

_____ **Зоряна КОВАЛЬЧУК**

(підпис)

Львів 2026

АНОТАЦІЯ

Берднікова Сніжана-Ольга Сергіївна. Професійне вигорання осіб допомагаючих професій: психологічні аспекти.

Дипломна робота присвячена дослідженню професійного вигорання осіб допомагаючих професій та його психологічних аспектів. Актуальність теми зумовлена високим рівнем психоемоційного навантаження у фахівців, діяльність яких пов'язана з постійною взаємодією з людьми. У роботі розкрито сутність, структуру та основні прояви вигорання, зокрема емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження професійної ефективності.

Здійснено теоретичний аналіз проблеми та визначено психологічні чинники розвитку вигорання. Проведено емпіричне дослідження рівня професійного вигорання та його зв'язку з психологічними характеристиками. Практичне значення полягає у можливості використання результатів для профілактики та подолання професійного вигорання.

Ключові слова: професійне вигорання, допомагаючі професії, емоційне виснаження, деперсоналізація, психологічні ресурси.

ANNOTATION

Berdnikova Snizhana-Olha Serhiivna. Professional burnout of people in helping professions: psychological aspects

The thesis is devoted to the study of professional burnout among helping professionals and its psychological aspects. The relevance of the topic is determined by the high level of psycho-emotional stress in professions involving constant interaction with people. The paper examines the essence, structure, and main manifestations of burnout, including emotional exhaustion, depersonalization, and reduced professional efficiency.

A theoretical analysis of the problem was carried out and psychological factors of burnout development were identified. An empirical study of burnout levels and their relationship with psychological characteristics was conducted. The practical value lies in the possibility of using the results for the prevention and overcoming of professional burnout.

Keywords: professional burnout, helping professions, emotional exhaustion, depersonalization, psychological resources.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСІБ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ.....	8
1.1. Професійне вигорання як психологічний феномен: поняття, структура та стадії розвитку.....	8
1.2. Чинники та детермінанти професійного вигорання.....	13
1.3. Вплив професійного вигорання на особистість та професійну діяльність фахівця.....	17
1.4. Психологічні ресурси та фактори подолання професійного вигорання...22... 39 штук	
ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ	25
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСІБ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ.....	27
2.1. Організація та методи емпіричного дослідження.....	27
2.2. Аналіз отриманих результатів дослідження.....	35
2.3. Результати кореляційного аналізу даних.....	43
2.4. Практичні рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання.....	52
ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ.....	54
ВИСНОВКИ	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	58
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасні соціальні та професійні умови характеризуються зростанням психоемоційного навантаження на всіх людей, та особливо на фахівців, діяльність яких безпосередньо пов'язана з наданням допомоги іншим. До таких належать психологи, соціальні працівники, педагоги, медичні працівники та інші представники допомагаючих професій. Специфіка їхньої професійної діяльності передбачає постійну емоційну включеність, високий рівень відповідальності, інтенсивну міжособистісну взаємодію та необхідність регуляції власних емоцій у складних професійних ситуаціях. За відсутності належних психологічних ресурсів і підтримки це неминуче призводить до розвитку професійного вигорання.

Проблема професійного вигорання на сьогодні набула особливої актуальності у зв'язку зі зростанням темпів життя, нестабільністю соціального середовища, підвищеними вимогами до ефективності праці та професійної компетентності. Особи допомагаючих професій перебувають у зоні підвищеного ризику розвитку цього феномену, оскільки їхня діяльність ґрунтується на емпатії, емоційній віддачі та тривалому контакті з проблемами інших людей. У таких умовах професійне вигорання виступає не лише як індивідуальна психологічна проблема, а й як деструктивний фактор, що впливає на якість професійної допомоги та ефективність функціонування соціальних інституцій загалом.

Професійне вигорання розглядається в психологічній науці як складний багатовимірний феномен, що проявляється у вигляді емоційного виснаження, зниження мотивації до професійної діяльності, формування негативного ставлення до клієнтів або пацієнтів, а також у відчутті зниження власної професійної значущості. Тривале перебування у такому стані має негативні наслідки для психічного та фізичного здоров'я фахівця, зупиняє його професійний розвиток та руйнує міжособистісні відносини.

Незважаючи на великий обсяг наукових досліджень, особливо основні роботи іноземців (К. Маслох [23, 24], Г. Фрейденберг [18], В. Шауфелі [28]) та вітчизняні вчені (І. Брах [1], Л. Карамушка [5], В. Шевчук [13]), необхідно більше досліджень, щоб допомогти професійній втомі професіоналів. Це пов'язано зі змінами умов професійної діяльності та зростаючими вимогами до психологічної стійкості експертів. Особливу увагу слід приділити аналізу психологічних аспектів професійної втоми, особливо особистісних факторів, емоцій та механізмів регуляції, а також внутрішніх ресурсів, які можуть прискорити розвиток втоми та виконувати захисні функції [16, 17, 22, 29].

Таким чином, дослідження психологічних аспектів професійного вигорання осіб допомагаючих професій є актуальним як з теоретичної, так і з практичної точки зору. Отримані результати можуть бути використані для розробки дієвих програм профілактики, а також для підвищення ефективності психологічного супроводу фахівців цієї категорії.

Об'єкт дослідження – професійне вигорання особистості.

Предмет дослідження – психологічні аспекти та чинники професійного вигорання осіб допомагаючих професій.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні аспекти, детермінанти і ресурси подолання професійного вигорання у представників допомагаючих професій.

Для досягнення поставленої мети у роботі передбачено виконання таких **завдань**:

- Теоретично проаналізувати поняття, структуру та стадії розвитку професійного вигорання як психологічного феномену.
- Охарактеризувати індивідуально-психологічні чинники, детермінанти та специфіку професійного вигорання в осіб допомагаючих професій.
- Описати психологічні ресурси та фактори, що сприяють подоланню професійного вигорання.

- Емпірично дослідити рівень професійного вигорання та оцінити наявні ресурси подолання стресу у представників допомагаючих професій.
- Проаналізувати отримані результати та розробити практичні рекомендації щодо профілактики емоційного виснаження.

Гіпотеза дослідження полягає в припущенні, що рівень професійного вигорання осіб допомагаючих професій детермінується сукупністю психологічних чинників, зокрема особливостями емоційного інтелекту, мотиваційної сфери, а також рівнем розвитку психологічних ресурсів подолання стресу. Перевірка гіпотези буде здійснюватися за допомогою кореляційного аналізу Пірсона, який дозволить встановити статистично значущий зв'язок між показниками виснаження та психологічними ресурсами експертів.

Методи дослідження: Теоретичні: аналіз, синтез, порівняння та узагальнення наукових джерел з проблеми дослідження. Емпіричні: застосування стандартизованих психодіагностичних методик, а саме: методики діагностики професійного вигорання К. Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI); методики BASIC Ph для оцінки ресурсів подолання стресу; Копенгагенського опитувальника вигорання (Copenhagen Burnout Inventory, CBI); шкали емоційного інтелекту Н. Шутте (Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test, SSEIT). Математико-статистичні: для обробки та інтерпретації отриманих даних використано програму SPSS Statistics 27 (кореляційний аналіз за критерієм Пірсона).

База дослідження: емпіричне дослідження проводилося в онлайн-форматі з використанням інструментарію Google Forms. В опитуванні взяли участь 50 респондентів – представників допомагаючих професій віком від 17 до 35 років.

Теоретико-методологічною основою дослідження виступили: концепція професійного вигорання К. Маслач, когнітивно-трансакційна теорія стресу та копінгу (Р. Лазарус, С. Фолкман), модель шести компонентів

психологічного благополуччя (К. Ріфф), багатовимірна модель ресурсності BASIC Ph (М. Лаад), а також концепції соціально-психологічної адаптації особистості (К. Роджерс, Р. Даймонд).

Наукова новизна дослідження полягає в системному емпіричному вивченні взаємозв'язку між рівнем професійного вигорання, показниками емоційного інтелекту та наявними копінг-ресурсами у сучасних умовах праці фахівців допомагаючих професій.

Практична значущість результатів полягає в тому, що матеріали та висновки емпіричного дослідження можуть бути використані практичними психологами, супервізорами та керівниками закладів соціальної і медичної сфер для розробки програм профілактики професійного вигорання, проведення тренінгів зі збереження психічного здоров'я персоналу та підвищення загальної стресостійкості фахівців типу «людина-людина».

Надійність і вірогідність результатів дослідження забезпечується якісним теоретико-методологічним обґрунтуванням вихідних положень, використанням валідного та надійного психодіагностичного інструментарію, адекватного меті і завданням дослідження, репрезентативністю вибірки, а також коректним поєднанням кількісного та якісного аналізу даних.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСІБ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ

1.1. Професійне вигорання як психологічний феномен: поняття, структура та стадії розвитку

Феномен професійного вигорання є предметом глибокого наукового інтересу в сучасній психології, оскільки інтенсифікація праці та зростання емоційних навантажень у професійній діяльності призводять до виснаження ресурсів особистості. Перші спроби концептуалізації цього явища відбулися у другій половині двадцятого століття. Вперше термін був введений в науковий обіг американським психіатром Гербертом Фрейденбергером у 1974 році для опису специфічного стану психологічного та фізичного виснаження, який він спостерігав у працівників психіатричних клінік та волонтерів, що працювали з наркозалежними. Цей стан характеризувався втратою мотивації, наростаючою апатією, цинічним ставленням до пацієнтів та загальним зниженням життєвого тону. Згодом дослідження цього феномену набули системного характеру, і науковці почали розглядати вигорання не просто як тимчасову втому, а як складний деструктивний процес, що вражає когнітивну, емоційну та поведінкову сфери особистості працівника [45].

Найбільш визнаною та емпірично обґрунтованою в сучасній психологічній науці є багатовимірна модель професійного вигорання, розроблена Крістіною Маслач та Сьюзен Джексон. Відповідно до їхнього підходу, професійне вигорання розглядається як тривимірний конструкт, що виникає у відповідь на хронічні емоційні та міжособистісні стресори на робочому місці. Ця модель стала базовою для розробки найпопулярнішого психодіагностичного інструментарію оцінки вигорання, відомого як опитувальник МВІ [49]. Згідно з цією концепцією, синдром професійного вигорання включає три основні складові: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Ці компоненти не

виникають одночасно, а розвиваються у певній динаміці, поступово руйнуючи професійну ідентичність фахівця [50].

Емоційне виснаження є першим і фундаментальним компонентом синдрому. Воно проявляється у відчутті емоційного перенапруження, спустошеності, вичерпаності власних емоційних ресурсів. Фахівець відчуває, що він більше не може віддаватися роботі так, як раніше, йому не вистачає енергії для виконання навіть рутинних завдань. Емоційне виснаження супроводжується соматичними симптомами, такими як хронічна втома, порушення сну, головні болі, зниження імунітету. Психологічно це виражається у зниженні емоційного фону, пригніченості, байдужості до того, що відбувається навколо, або, навпаки, у неадекватних емоційних спалахах, дратівливості та агресії. Це базова реакція організму на стрес, коли вимоги середовища перевищують здатність людини до адаптації та відновлення [15].

Деперсоналізація є другим компонентом, який формується як специфічний захисний механізм психіки у відповідь на емоційне перенапруження. Вона проявляється у зміні ставлення до клієнтів, пацієнтів або учнів. Фахівець починає ставитися до них не як до живих людей зі своїми проблемами та почуттями, а як до безосібних об'єктів або джерел власного стресу. Виникає цинізм, негативізм, байдужість, а іноді й прихована чи відкрита ворожість. Спілкування набуває формального, знеособленого характеру, фахівець використовує професійний жаргон, ярлики, намагається мінімізувати час контакту з реципієнтами послуг. Така психологічна дистанція допомагає працівнику знизити рівень емоційного навантаження, але одночасно руйнує саму суть допомагаючої професії, яка базується на емпатії та довірі [46].

Редукція професійних досягнень, або зниження особистісних досягнень, являє собою третій компонент синдрому, який стосується самооцінки фахівця. Працівник починає негативно оцінювати власну компетентність, продуктивність та значущість своєї роботи. З'являється почуття провини за власну неефективність, думки про неправильно обрану професію, втрата

перспектив професійного зростання. Людина схильна знецінювати свої минулі успіхи та фіксуватися на невдачах. Знижується мотивація до саморозвитку, зникає ініціативність, фахівець виконує свої обов'язки формально, за інерцією, уникаючи будь-якої відповідальності або складних завдань. Цей стан призводить до глибокої професійної кризи та може стати причиною зміни місця роботи або навіть відходу з професії [25].

Таблиця 1.1. Базові компоненти синдрому професійного вигорання та їх прояви

Компонент вигорання	Зміст компонента	Типові поведінкові та психологічні прояви
Емоційне виснаження	Вичерпання емоційних та фізичних ресурсів працівника	Хронічна втома, апатія, порушення сну, емоційна відстороненість, зниження загального тону, дратівливість без видимих причин
Деперсоналізація	Формування негативного, цинічного ставлення до суб'єктів праці	Формалізація контактів, використання зневажливих ярликів, втрата емпатії, емоційна холодність, сприйняття клієнтів як об'єктів маніпуляцій
Редукція професійних досягнень	Зниження оцінки власної професійної компетентності та успішності	Почуття некомпетентності, заниження самооцінки, відмова від професійного розвитку, знецінення результатів своєї праці, уникнення відповідальності

Окрім моделі Крістіни Маслач, у науковій літературі представлені й інші підходи до розуміння структури цього феномену. Наприклад, Кері Чернісс розглядає вигорання як процес втрати ідеалів, енергії та мети внаслідок умов роботи. Він акцентує увагу на динаміці мотиваційної сфери, де початковий високий рівень ентузіазму та бажання допомагати людям стикається з жорсткою реальністю організаційних обмежень, браком ресурсів та неможливістю досягти бажаного результату. Це призводить до фрустрації і, як наслідок, до психологічного відступу та зниження рівня залученості в роботу

[48]. У вітчизняній психології також існують ґрунтовні дослідження, які розширюють розуміння вигорання, пов'язуючи його з порушенням ціннісно-сміслової сфери особистості, коли робота перестає бути джерелом сенсу і перетворюється виключно на засіб виживання, що супроводжується глибоким екзистенційним вакуумом [6].

Процес розвитку професійного вигорання не є миттєвим, він має яскраво виражену стадійну природу. Науковці виділяють кілька етапів погіршення стану фахівця. Перша стадія часто описується як стадія ідеалістичного ентузіазму або медового місяця. На цьому етапі працівник, як правило, молодий фахівець або людина на новій посаді, має високі очікування від роботи, прагне змінити світ на краще, демонструє гіпервідповідальність та високу самовіддачу. Він витрачає значно більше енергії, ніж того вимагають посадові інструкції, ігноруючи власні потреби у відпочинку. Проте саме цей надмірний ентузіазм закладає фундамент для майбутнього виснаження, оскільки ресурси організму не є безмежними, а відсутність швидких та ідеальних результатів призводить до перших розчарувань [15].

Друга стадія характеризується початком емоційного та фізичного виснаження. Ентузіазм поступово змінюється втомою, яка не зникає після звичайного відпочинку чи вихідних. Фахівець починає помічати, що робота вимагає занадто багато зусиль, а винагорода або визнання є недостатніми. З'являються перші соматичні скарги: проблеми зі сном, головні болі, часті застуди. У поведінці спостерігається зниження активності, працівник починає частіше брати перерви, спізнюватися, намагається уникати виконання додаткових обов'язків. Емоційний фон стає нестабільним, періоди апатії можуть чергуватися з нападами роздратування, спрямованими на колеґ, керівництво або близьких людей [46].

Третя стадія є стадією вираженого синдрому вигорання, де до міцного фізичного та емоційного виснаження приєднується деперсоналізація. Спілкування з клієнтами починає викликати неприховане роздратування. Працівник механічно виконує свої функції, зводячи взаємодію з людьми до

мінімуму. Формується стійке цинічне ставлення до професійної діяльності. На цій стадії різко падає продуктивність праці, збільшується кількість помилок. Працівник відчуває себе загнаним у кут, він не бачить сенсу у своїй роботі, але часто не може її залишити через матеріальні чи соціальні причини. Ця стадія характеризується глибокою кризою професійної ідентичності та значним погіршенням якості життя в цілому [25].

Четверта, або термінальна стадія розвитку професійного вигорання, призводить до повного психофізіологічного виснаження та деструкції особистості. Працівник повністю втрачає здатність до емпатії, у нього формується стійка огида до своєї професії. На цьому етапі часто виникають серйозні психосоматичні та психічні захворювання, зокрема глибока клінічна депресія, серцево-судинні патології, виразкові хвороби. Відновлення на цій стадії вимагає тривалого медикаментозного лікування та комплексної психотерапії, а повернення до попередньої професійної діяльності часто є неможливим. Отже, професійне вигорання є динамічним і прогресуючим процесом, який без своєчасної діагностики та корекції призводить до катастрофічних наслідків для здоров'я та особистості фахівця [8].

1.2. Чинники та детермінанти професійного вигорання

Професійне вигорання є багатограним і складним явищем серед працівників підтримки, яке виникає як з індивідуальних (психологічних), так і з організаційних (соціально-психологічних) факторів. Цей підхід останніми роками все більше підкреслюється сучасними психологічними дослідженнями, де враховується важливість внутрішніх детермінант для особистості. Крім того, об'єктивно складні умови праці можуть стати синдромом, а також стійким станом: емоційним вигоранням. Ці фактори стосуються організаційних характеристик, таких як навантаження, інтенсивність професійної комунікації, ступінь особистого прийняття рішень, стиль управління, заходи оцінки результатів роботи та ширша організаційна культура в організації.

Найважливішими рисами для професій підтримки є хронічне емоційне навантаження, брак часу та турбота про добробут інших. Соціально-психологічні фактори включають тип міжособистісних відносин серед членів команди, підтримку колег та існування професійної солідарності, а також соціальні очікування від професіоналів у цій професії. Проте професійна стійкість у різних спеціалістів значно варіюється за однакових робочих умов, що вказує на значущість індивідуально-психологічних рис. Перша група індивідуальних факторів складається з соціально-демографічних характеристик.

У трьох основних типах досліджень найбільше вивчаються вік, стать та досвід роботи. Дані емпіричних досліджень показують нелінійну залежність між віком та ступенем вигорання. Молоді професіонали віком до 30 років, на початку своєї кар'єри, знаходяться в найбільшій зоні ризику цього явища і найчастіше стикаються з тим, що називають "шоком реальності", коли

професіонали відчують, що ідеалізовані образи професії не відповідають складнощам практики та підвищеним вимогам. Досвідчені спеціалісти зазвичай демонструють вищу здатність до управління стресом завдяки вбудованим механізмам подолання, що супроводжується оцінкою реальності робочого середовища, а також розумінням пережитих стресорів. На вигорання також впливає стать. Жінки мають більшу ймовірність емоційного виснаження порівняно з чоловіками через соціальні очікування щодо емоційної залученості/емпатії та подвійної ролі роботи та сім'ї. Як протиположним до цього, у чоловіків спостерігається більше емоційне відсторонення щодо деперсоналізації, яке виникає як необхідний захисний механізм, що часто проявляється через дистанціювання та цинізм щодо клієнтів. Ці відмінності багато в чому пов'язані з соціальними гендерними ролями та культурними тропами до прийнятних типів емоційного вираження.

Індивідуальні характеристики є критичними чинниками вигорання. Найбільш помітною серед них є нейротизм — загальна схильність до емоційної нестабільності та тривожності. Люди з високим рівнем нейротизму сильніше реагують на невдачі і змушені більше працювати, щоб жити зі стресовими ситуаціями. Для тих, хто працює на посадах, що вимагають постійної взаємодії з людськими проблемами, це може швидко призвести до емоційного виснаження.

Локус контролю є ще одним ключовим психологічним фактором, оскільки люди, які мають зовнішній локус контролю, схильні пояснювати свої проблеми через призму зовнішніх факторів, що заважає їм долати та мотивуватися для вирішення власних проблем. З іншого боку, внутрішній локус підкреслює усвідомлення особистої відповідальності за результати дій і допомагає контролювати свою ситуацію.

Ми знаємо, що когнітивні установки значно впливають на розвиток вигорання; наприклад, перфекціонізм проявляється в прагненні до перфекціоністських і завищених стандартів виконання завдань. Це може

викликати нескінченне самозвинувачення в областях, де наслідки є більше результатом кількох неконтрольованих факторів.

Не менш важливим є відповідний рівень емпатії — оскільки, хоча вона є життєво важливою для наших професіоналів підтримки, її ступінь може бути надмірним або дисфункціональним, що може сприяти розвитку вигорання. Надмірне звернення до афекту без достатнього когнітивного розвитку може призвести до "емпатичної втоми", коли професіонали розвивають почуття емпатії до клієнта, оскільки спеціаліст відчуває емоції клієнта як свої власні.

Таблиця 1.2. Вплив індивідуально-психологічних рис на ризик розвитку вигорання

Індивідуально-психологічна риса	Характеристика прояву	Вплив на розвиток синдрому професійного вигорання
Нейротизм	Схильність до тривоги, емоційна лабільність, фіксація на негативі	Значно підвищує ризик емоційного виснаження, сприяє швидкому розвитку всіх стадій вигорання
Локус контролю (Екстернальний)	Схильність звинувачувати обставини, відчуття безпорадності	Підвищує ризик редукції професійних досягнень, формує пасивну позицію щодо подолання стресу
Локус контролю (Інтернальний)	Прийняття відповідальності, віра у власні сили	Знижує ризик вигорання, сприяє пошуку конструктивних рішень у кризових ситуаціях
Перфекціонізм	Прагнення до ідеального результату, нетерпимість до помилок	Провокує хронічне невдоволення собою, прискорює емоційне виснаження через завищені вимоги до себе

Додатковим важливим фактором є мотиваційна сфера особистості. Внутрішня мотивація, як інтерес до змісту діяльності, прагнення до самореалізації та усвідомлення соціальної значущості, формує захисний фактор. Друга частина зовнішньої мотивації — бажання професіонала заробляти високу зарплату, досягати статусу або отримувати схвалення від

інших — робить їх найбільш вразливими до вигорання, особливо в ситуаціях з хронічним стресом та емоційним перевантаженням.

Особливу увагу слід приділити алекситимії. Вона проявляється у проблемах з розпізнаванням, розумінням та вербалізацією власних почуттів. Спеціалісти з вираженою алекситимією можуть не вміти ідентифікувати емоційне виснаження та нехтувати відновленням ресурсів. В результаті накопичена емоційна напруга стає хронічною і набуває соматичних проявів.

Другим ключовим моментом є розрив з професійними очікуваннями. Молоді спеціалісти зазвичай приходять на роботу з ідеалізованими очікуваннями швидких результатів, вдячності клієнтів та високого соціального статусу. Зіткнувшись з реальністю, що включає бюрократію, емоційну складність клієнтів та обмежені ресурси, вони відчують когнітивний дисонанс і розвивають цинічне ставлення до своєї роботи.

Професійне вигорання таким чином є результатом взаємодії особистісних, когнітивних та мотиваційних характеристик спеціаліста з умовами їхньої професії. Ці детермінанти можуть пролити світло на механізми розвитку синдрому вигорання та можливі шляхи його профілактики та психологічної корекції.

1.3. Вплив професійного вигорання на особистість та професійну діяльність фахівця

Допоміжні професії, які в контексті трудової психології класифікуються як соціономічні спеціальності типу «людина-людина», мають свою специфіку, яка робить їх представників однією з найбільш вразливих груп до професійного вигорання. До цієї категорії входять медичні працівники, психологи, психотерапевти, соціальні працівники, педагоги та працівники сфери обслуговування. Основною характеристикою цих професій є те, що особистість фахівця є основним інструментом його роботи, а суть діяльності полягає у безперервній й емоційно насиченій взаємодії з іншими людьми. Працівники таких професій щодня стикаються з людськими проблемами, стражданнями та кризами, і це вимагає великого емоційного вкладення та здатності до емпатії.

Зокрема, медичні працівники — лікарі та медсестри — зустрічаються з унікальним набором професійних стресорів, що призводить до високого рівня вигорання в цій сфері. Причиною цього є величезна відповідальність за життя та здоров'я пацієнтів: будь-яка помилка може мати катастрофічні наслідки. Ситуацію ускладнює постійний контакт із болем і важкими хворобами та регулярне зіткнення зі смертю. Умови роботи часто характеризуються ненормованим графіком, нічними змінами і необхідністю швидко ухвалювати критично важливі рішення в умовах нестачі часу та інформації [28]. Крім того, працівники психічного здоров'я постійно взаємодіють з пацієнтами із

поведінковими та емоційними розладами, що вимагає витримки під час емоційних сплесків, агресії або глибокої депресії [29].

Соціальні працівники стикаються з іншим видом навантаження. Їхня діяльність спрямована на підтримку найбільш незахищених верств населення. Постійний конфлікт між бажанням надати допомогу та реальними можливостями через брак ресурсів і складну бюрократію створює умови постійного стресу. Додатково впливають пасивна або агресивна поведінка клієнтів, що викликає відчуття безпорадності й сприяє розвитку деперсоналізації [13, 14].

Психологи та психотерапевти виступають своєрідними «контейнерами» для емоцій своїх клієнтів. Це вимагає високого рівня емпатії; однак відсутність навичок регулювання власних емоцій може призвести до вторинної травматизації та виснаження ресурсів [7].

Педагогічна діяльність також належить до категорії найемоційніше навантажених професій. Постійному тиску адміністрації, батьків і учнів супроводжує потреба контролювати поведінку й емоції учнів, що веде до розвитку емоційного виснаження та професійної деформації [34].

Загальною причиною вигорання є асиметрія передачі емоцій: емоційні ресурси спеціаліста постійно віддаються без адекватного відновлення, викликаючи внутрішнє виснаження від тривалого виснаження.

Таблиця 1.3. Специфіка проявів вигорання серед різних допомагаючих професій

Професійна група	Провідний стресогенний фактор	Домінуючий компонент вигорання	Наслідки для професійної діяльності
Медичні працівники	Відповідальність за життя, контакт зі стражданнями та смертю, надвисоке навантаження	Емоційне та фізичне виснаження, цинізм	Зниження якості лікування, формальне ставлення до пацієнтів, лікарські помилки
Соціальні працівники	Робота з маргінальними групами, нестача ресурсів для допомоги, бюрократичний тиск	Редукція професійних досягнень, деперсоналізація	Втрата віри у можливість змін, черствість, плинність кадрів

Педагоги / вчителі	Необхідність постійного контролю уваги, тиск з боку батьків та адміністрації	Емоційне виснаження, емоційна лабільність	Авторитарний стиль спілкування, професійна деформація, агресивність
Психологи	Необхідність контейнерування негативних емоцій клієнта, ризик вторинної травматизації	Емоційне виснаження	Зниження емпатії, порушення терапевтичних кордонів, втрата інтересу до практики

Це когнітивні, емоційні, фізичні та поведінкові сфери особистості спеціаліста, які деформуються через професійне вигорання на багаторівневому рівні. Професійна деформація, при якій стиль мислення та поведінки переноситься у непрофесійну сферу життя, є одним з основних наслідків. Це призводить до звуження соціальних ролей, сімейних конфліктів та ізоляції [26].

Ці когнітивні зміни відображаються у ригідності мисленневих процесів, зниженні креативності та помилках у прийнятті професійних рішень [42]. На емоційному спектрі реакція змінюється від дратівливості до емоційного згладжування та депресивних станів [24].

Таблиця 1.4. Наслідки професійного вигорання у різних сферах життєдіяльності фахівця

Сфера прояву наслідків	Характеристика змін та конкретні прояви	Наслідки для професійної діяльності
Особистісно-емоційна	Емоційне сплюснення, зростання цинізму, зниження емпатії, розвиток депресивних станів, апатія, втрата інтересів	Зниження якості міжособистісного контакту з клієнтами, формальне виконання обов'язків, провокування конфліктів.
Когнітивно-інтелектуальна	Ригідність мислення, використання стереотипів, погіршення пам'яті та уваги, втрата креативності	Прийняття хибних рішень, нездатність адаптуватися до нових умов праці, ігнорування важливої інформації.
Фізично-	Хронічна втома, порушення сну,	Зростання кількості лікарняних

соматична	зниження імунітету, загострення хронічних захворювань, серцево-судинні проблеми	листів (абсентеїзм), зниження працездатності, загальне фізичне виснаження
Організаційно-поведінкова	Дистанціювання від колег, запізнення, ігнорування правил, агресія до керівництва, зловживання психоактивними речовинами	Дестабілізація робочого клімату, плинність кадрів, зниження загальної продуктивності організації

Враховуючи вплив професійного вигорання на численні аспекти життя спеціаліста, рекомендується розглядати його як багаторівневе психологічне явище, яке охоплює особистісні, когнітивні та поведінкові зміни. Згідно з теоретичними підходами до його вивчення, вигорання є динамічним станом, що виникає внаслідок тривалого порушення взаємозв'язку між вимогами професійної сфери та адаптивними ресурсами особи.

Теоретично, як у транзакційній моделі стресу, професійне вигорання сприймається як результат хронічної диспропорції між вимогами, які накладаються на нього чи неї соціально зовнішнім середовищем, і тим, наскільки ви компетентні їх подолати. Важливість стресових факторів у контексті цих процесів менш важлива, ніж те, як психологічні аспекти сприймають ситуацію, як ми це робимо, і наявність функціональних механізмів подолання, які важливі в цьому контексті. Саме тому кожна професійна умова може впливати на різних спеціалістів по-різному і підтверджує унікально визначений шлях розвитку синдрому.

Модель вигорання емоційного виснаження має унікальну компонентну роль у формуванні довгострокових наслідків, що вважається основним елементом синдрому. Його виникнення корелює з постійною активацією емоційних ресурсів без достатнього відновлення, що, в свою чергу, поступово знижує емоційну чутливість і створює захисне емоційне відсторонення.

Особливо в роботах «людина-до-людини» цей процес особливо виражений у контексті постійного впливу на проблеми інших людей.

Іншим ключовим механізмом є когнітивна реструктуризація ставлення до професійної діяльності. Коли вигорання відбувається, професійне сприйняття трансформується: втрачається рівень ідеалізації професії, очікування від професії змінюються, і розвиваються більш цинічні або формальні ставлення до результатів роботи. З точки зору когнітивно-поведінкових теорій, це описується як адаптація ментальної системи до довготривалого стресу через зменшення когнітивних схем і зниження емоційної залученості. Також важливо пам'ятати, що вигорання може розвиватися акумулятивно. Воно не відбувається одразу, але його вплив накопичується з повторенням стресового сценарію та недостатніми відновлювальними заходами. Це призводить до довгострокової структурної зміни особистості з втратою мотиваційної активності, професійної значущості та спотворенням орієнтацій.

Теоретичний аспект також підкреслює важливість соціально-психологічного контексту, в якому працює спеціаліст. Порушення особистих стосунків у колективі, відсутність підтримки з боку робочої команди на робочому місці та непрофесійне середовище можуть слугувати додатковими факторами, які можуть ще більше погіршити негативний вплив вигорання. Відповідно, індивідуальні трансформації пов'язані з організаційними умовами праці.

Таким чином, професійне вигорання як інтеграційний механізм, через який професійні особистісні характеристики взаємодіють з характеристиками професійної діяльності та організаційного соціального середовища, потребує розгляду в контексті досліджень. Взявши це за основу, ми можемо краще зрозуміти механізми його результату; також теоретична підтримка для подальших наукових досліджень теоретично обґрунтована на подальшій емпіричній роботі.

1.4. Психологічні ресурси та фактори подолання професійного вигорання

У сучасній психології професійного стресу дедалі частіше акцентують увагу не лише на причинах професійного вигорання, а й на ресурсах, які допомагають фахівцям зберігати відчуття стійкості та продуктивності, особливо в умовах емоційного навантаження. Якщо ми розглядаємо вигорання як процес, в якому старі адаптивні можливості поступово втрачаються, то психологічні ресурси можна вважати своєрідним захистом, який допомагає зберігати баланс між професійними викликами та особистим благополуччям.

Дослідження в цій сфері поділяють психологічні ресурси на кілька категорій: особистісні, когнітивні, емоційно-регуляторні та соціальні. Цей підхід дозволяє краще зрозуміти, як працюють механізми подолання стресу, адже жоден з цих ресурсів не існує в ізоляції — вони взаємодіють один з одним у контексті особистісних і психосоціальних характеристик.

Особистісні ресурси стосуються основних рис особи, які впливають на її здатність витримувати стрес. Серед важливих факторів — життєва стійкість, оптимізм, внутрішня узгодженість щодо самого себе та сенс роботи. Життєва стійкість, зокрема, має величезне значення, адже люди з високим рівнем цієї якості сприймають труднощі як частину професійного зростання, а не як загрозу своїм здібностям або цінності. Такі спеціалісти зазвичай легше

адаптуються до стресових ситуацій, швидше відновлюються після невдач і менш схильні зациклюватися на негативному досвіді.

Когнітивні ресурси пов'язані з тим, як ми сприймаємо професійні труднощі. Наше мислення визначає, чи будемо бачити ситуацію як таку, що піддається контролю, чи, навпаки, як безнадійну. Раціональне мислення може зменшити стрес, тоді як катастрофізація та інші негативні когнітивні схеми, такі як дихотомічне мислення, здатні лише погіршити ситуацію. Важливими в когнітивному аспекті є саморефлексія та усвідомлення своїх емоцій, станів і меж. Це дозволяє вчасно виявляти ознаки перевантаження і вносити корективи в свою поведінку, перш ніж відчуття виснаження стане надто сильним.

Емоційно-регуляторні ресурси охоплюють вміння управляти власними емоціями під час професійної діяльності. Це не означає придушення почуттів, а, навпаки, їх усвідомлення та прийняття. Вміння конструктивно виражати емоції, а також використовувати техніки зниження стресу й відновлення, стає важливим аспектом емоційної саморегуляції. Зокрема, стратегії відновлення після емоційно насичених моментів допомагають уникнути накопичення хронічного стресу.

Соціальні ресурси формують ще один важливий аспект нашої захисної системи. Вони включають підтримку колег, участь у професійних групах, доступ до супервізії та добрі міжособистісні стосунки на роботі. Соціальна підтримка може стати буфером, який пом'якшує негативний вплив стресу і допомагає відновитися емоційно. У професіях, де важливі людські стосунки, обговорення складних ситуацій і зворотний зв'язок стають ключовими для збереження психоемоційного здоров'я.

Таблиця 1.5. Копінг-стратегії та їх вплив на подолання професійного вигорання

Вид копінг-стратегії	Зміст стратегії	Ефективність щодо подолання синдрому вигорання
Проблемно-орієнтовані (конструктивні)	Планування вирішення проблеми, пошук соціальної підтримки (інструментальної), тайм-менеджмент	Висока ефективність. Дозволяють усунути джерело стресу, відновлюють почуття контролю над ситуацією

Емоційно-орієнтовані (адаптивні)	Позитивна переоцінка ситуації, гумор, техніки релаксації, звернення до психотерапевта	Середня та висока ефективність. Допомагають знизити емоційну напругу, коли неможливо змінити об'єктивні обставини
Емоційно-орієнтовані (дезадаптивні)	Уникнення, заперечення проблеми, дистанціювання, звинувачення інших	Низька ефективність. Створюють тимчасову ілюзію полегшення, але в довгостроковій перспективі поглиблюють виснаження
Деструктивні	Вживання алкоголю, переїдання, агресивна поведінка, свідоме порушення правил	Негативна ефективність. Призводять до швидкої професійної та особистісної деградації, руйнують здоров'я

Не менш важливою є професійна система самопідтримки — усвідомлене планування навантаження, відпочинку та відновлення. Ці методи, до яких входять і фізичні вправи, й психологічна релаксація, допомагають контролювати рівень напруги в тілі. Відновлення ресурсів є критично важливим для підтримки професійної ефективності в довгостроковій перспективі.

Професійна ідентичність може стати потужним активом у боротьбі з вигоранням. Чітке усвідомлення своєї ролі, її цінності та важливості для суспільства формує внутрішню мотивацію, що робить ставлення до роботи менш залежним від зовнішніх обставин. Навіть під великим навантаженням спеціаліст може знайти в своїй діяльності відчуття мети, яке слугує важливим захистом.

Отже, психологічні ресурси — це динамічні характеристики, які можуть зміцнюватися або виснажуватися залежно від практики. Боротьба з професійним вигоранням повинна зосереджуватися не лише на зменшенні стресу, але й на свідомому розвитку внутрішніх ресурсів особи, щоб уникнути виснаження в довгостроковій перспективі.

Висновки до першого розділу

На основі теоретичного аналізу наукової літератури було визнано, що професійне вигорання є складним багаторівневим психологічним явищем, яке є результатом реакції на тривалий хронічний стрес професійної діяльності з інтенсивною міжособистісною взаємодією. Три елементи формують його сутність: емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження професійних досягнень, які поступово посилюються у розвитку синдрому і призводять до глибоких змін у професійній та особистісній сфері спеціаліста.

Було показано, що розвиток професійного вигорання є не лише результатом факторів робочого середовища, але й зумовлений взаємодією індивідуально-психологічних, соціально-психологічних та організаційних факторів. Серед них важливе значення мають індивідуальні риси особистості, включаючи емоційну стабільність, локус контролю, рівень перфекціонізму, особливості емпатичної сфери та мотиваційну структуру. Ці індивідуальні схильності впливають на сприйнятливність до стресу та ефективність механізмів подолання у професійній діяльності.

Особливо підкреслено, що допоміжні професії є найбільш вразливими до розвитку професійного вигорання. Оскільки їхня робота є емоційною за своєю суттю, передбачає високий ступінь відповідальності, вимагає емоційної роботи з людськими стражданнями, а емоційний обмін з клієнтом є асиметричним. За таких умов спеціаліст витрачає значно більше

психологічних ресурсів, ніж отримує, створюючи передумови для поступового виснаження.

Аналіз також вказує на те, що професійне вигорання є системним і відбувається не лише в професійному середовищі, але й охоплює емоційну, когнітивну, поведінкову та соматичну сфери особистості. Його наслідки включають зниження ефективності роботи, зниження якості міжособистісної взаємодії, розвиток професійної деформації, когнітивну ригідність та емоційне згладжування, що негативно впливають на загальний рівень професійної активності спеціаліста.

Це супроводжувалося доказами того, що особистісні психологічні ресурси (особистісні, когнітивні, емоційно-регуляторні та соціальні) є важливими не лише для уникнення професійного вигорання, але й для його запобігання та подолання. Розвиток цих навичок сприяє здатності протистояти стресу та адаптивним стратегіям подолання труднощів і збереження продуктивності в орієнтованій на завдання роботі за високого навантаження.

Отже, професійне вигорання слід розглядати як динамічний процес взаємодії різних зовнішніх та внутрішніх динамік професійної діяльності та психологічних характеристик особистості. Цілісне знання його природи надає теоретичні основи для побудови теоретичної підтримки для більш емпіричних досліджень вивчення вигорання та втручань для його профілактики або корекції.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ АСПЕКТІВ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСІБ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ

2.1. Організація та методи емпіричного дослідження

Метою даного дослідження було вивчення психологічних аспектів професійного вигорання осіб допомагаючих професій, а також визначення індивідуально-психологічних характеристик, що можуть впливати на інтенсивність його проявів. Особливу увагу було приділено компонентам вигорання, що вимірюються за методикою Маслач, а саме емоційному виснаженню, деперсоналізації та зниженню особистих професійних досягнень. Поряд із цим досліджувалися внутрішні ресурси подолання стресу, рівень задоволеності базових психологічних потреб та особливості емоційної регуляції, оскільки саме ці чинники можуть як посилювати вразливість до вигорання, так і виконувати захисну функцію.

У дослідженні взяли участь 50 респондентів віком від 20 до 45 років, які мали різний професійний досвід, освітній рівень і тривалість роботи у сфері допомагаючої діяльності.

У межах дослідження було використано комплекс психодіагностичних методик, що дозволяють оцінити різні аспекти професійного функціонування фахівців допомагаючих професій.

Для визначення рівня професійного вигорання застосовувалася Методика діагностики професійного вигорання Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI). Вона складається з трьох шкал, кожна з яких відображає окремий компонент вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень. Емоційне виснаження показує, наскільки респондент відчуває втому та виснаженість унаслідок тривалого навантаження. Деперсоналізація відображає емоційне відсторонення у взаємодії з людьми, що часто проявляється у зниженні емпатії та зростанні

цинізму. Зниження особистих досягнень характеризує суб'єктивне відчуття професійної неефективності.

Для додаткової оцінки проявів виснаження використовувалася Шкала вигорання Copenhagen Burnout Inventory (CBI). Методика містить три блоки: особистісне вигорання, професійне вигорання та вигорання у взаємодії з людьми. Особистісне вигорання відображає загальний рівень фізичної та емоційної втоми. Професійне вигорання стосується виснаження, пов'язаного саме з роботою. Вигорання у взаємодії з людьми показує, наскільки емоційно виснажує контакт із клієнтами чи пацієнтами.

Для аналізу адаптаційних ресурсів було застосовано методика BASIC Ph, яка описує шість основних каналів реагування на стрес: поведінковий, емоційний, соціальний, когнітивний, тілесний та ціннісно-духовний. Кожен канал відображає певний спосіб подолання складних ситуацій. Поведінковий канал пов'язаний із активними діями, спрямованими на вирішення проблеми: емоційний – вираження і проживання емоцій; соціальний – пошук підтримки та взаємодією з іншими; когнітивний – раціональний аналіз ситуації; тілесний – фізична активність та тілесні реакції; ціннісно-духовний – опора на переконання, віру та життєві смисли. Методика дозволяє визначити, які ресурси є провідними, а які можуть бути недостатньо задіяними, що важливо для розуміння стійкості фахівців до професійного стресу.

Здатність респондентів розпізнавати, розуміти та регулювати емоції оцінювалася за допомогою Шкали емоційного інтелекту Шутте (Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test, SSEIT). Методика охоплює кілька ключових показників: сприйняття емоцій, уміння керувати емоційними реакціями, здатність використовувати емоції для підтримання мотивації та ефективною взаємодії з іншими людьми. Оцінка емоційного інтелекту є важливою для розуміння того, як фахівці справляються з емоційно складними ситуаціями, наскільки вони здатні підтримувати внутрішню рівновагу та ефективно реагувати на стресові події у професійній діяльності.

Окрім цього, була застосована авторська анкета для збору соціально-демографічних даних та індивідуально-психологічних характеристик респондентів, таких як стаж роботи, посада, вік, що можуть впливати на розвиток вигорання.

Аналіз соціально-демографічних характеристик вибірки є важливим етапом дослідження, оскільки ці параметри визначають контекст, у якому формуються різні психоемоційні стани та професійні особливості досліджуваних. Стать є важливим соціальним чинником, що впливає на особливості емоційного реагування, рівень стресостійкості, стиль комунікації тощо. Саме тому у нашому дослідженні було проаналізовано розподіл респондентів за статтю. Отримані результати наведені у табл. 2.1.

Таблиця 2.1.

Розподіл респондентів за статтю

Стать	Кількість осіб	Відсоток (%)
Жінки	41	82
Чоловіки	9	18
Разом	50	100

Отримані дані свідчать про суттєву перевагу жінок у вибірці – 82 % респондентів. Такий розподіл часто є типовим у сфері освіти, соціальної роботи, психологічної допомоги тощо, де жінки традиційно становлять більшість фахівців, що часто пов'язано з більшою соціальною орієнтованістю та високим рівнем емпатійності, що історично приписуються жінкам.

Чоловіки становлять 18 % вибірки, що також відповідає загальним тенденціям у допомагаючих професіях. Незважаючи на меншу представленість, їх участь у дослідженні є важливою, оскільки дозволяє

простежити можливі відмінності у переживанні професійного стресу, вигорання та використанні копінг-стратегій.

Переважання жінок у вибірці може впливати на загальний профіль психоемоційних показників, зокрема на рівень емоційного виснаження, тривожності, соціальної чутливості та емоційного інтелекту. Жінки, згідно з даними психологічних досліджень, частіше демонструють вищу емоційну включеність у професійну діяльність, що може як підсилювати ефективність взаємодії, так і підвищувати ризики емоційного виснаження.

Також важливим аспектом в дослідженні є вікові характеристики вибірки, оскільки саме вік часто визначає рівень професійної зрілості, рівень сформованості копінг-стратегій, особливості емоційного реагування тощо. У допомагаючих професіях віковий склад фахівців часто відображає як тенденції ринку праці, так і специфіку професійного розвитку, що включає періоди адаптації, професійного становлення та накопичення досвіду. Розподіл респондентів за узагальненими віковими групами подано у табл. 2.2.

Таблиця 2.2.

Розподіл респондентів за віком

Вікова група	Кількість осіб	Відсоток (%)
20-29 років	32	64
30-39 років	15	30
40-46 років	3	6
Разом	50	100

Отримані дані свідчать, що більшість респондентів (64 %) належать до вікової групи 20-29 років. Даний вік є періодом активного професійного становлення, коли фахівці лише формують власний стиль роботи, отримують

досвід та стикаються з високими вимогами адаптації. Молодий вік часто супроводжується підвищеною емоційною чутливістю, нестабільністю професійної самооцінки та підвищеною потребою у підтримці з боку колег чи керівництва.

Група 30-39 років становить 30 % вибірки. Даний вік є етапом професійної зрілості, коли фахівці вже мають сформовані навички, певний рівень впевненості та більший досвід взаємодії з клієнтами чи, наприклад, учнями. Представники цієї вікової категорії зазвичай демонструють вищу стресостійкість, однак часто мають труднощі, пов'язані з накопиченим професійним навантаженням, що також впливає на ризики вигорання.

Найменшою є група респондентів віком 40–46 років (6 %). Незважаючи на невелику кількість, їх участь важлива для розуміння того, як тривала професійна діяльність та багаторічний досвід впливають на емоційний стан і здатність протистояти стресу. У цьому віці фахівці часто мають усталені професійні ролі, але можуть відчувати втому від тривалого навантаження або зіткнення з новими викликами чи задачами, як, наприклад, цифровізація різних процесів у роботі.

Професійна приналежність досліджуваних до певної сфери діяльності є також одним із ключових чинників, що безпосередньо впливає на психоемоційний стан респондентів. Аналіз професійної структури вибірки дозволяє глибше зрозуміти контекст, у якому формуються різні чинники розвитку професійного вигорання.

У межах дослідження ми виокремили основні професійні групи досліджуваних, які подано у табл. 2.3.

Таблиця 2.3.

Розподіл респондентів за професійними групами

Професійна група	Кількість осіб	Відсоток (%)
Психологи	13	26
Вчителі та викладачі	15	30

Вихователі	6	12
Соціальні працівники	5	10
Медичні працівники	6	12
Логопеди	6	12
Інші (волонтер, фахівчиня ГО, лікар)	3	6
Разом	50	100

Отримані дані демонструють, що найбільшою групою у вибірці є вчителі та викладачі (30 %). Освітня сфера традиційно характеризується високою емоційною напруженістю, необхідністю постійної взаємодії з учнями та батьками, а також значним когнітивним навантаженням, тому дослідження вигорання в даній професійній групі буде особливо актуальним.

Також серед досліджуваних значний відсоток становлять психологи різних спеціалізацій (26 %). Діяльність психологів передбачає глибоку емоційну включеність, роботу з травматичними переживаннями клієнтів, що, в свою чергу, створює підвищені ризики для появи та розвитку професійного вигорання.

Групи вихователів, медичних працівників та логопедів представлені рівномірно (по 12 %). Усі ці професії належать до допомагаючих і характеризуються високою інтенсивністю міжособистісної взаємодії, що також може впливати на рівень емоційного навантаження.

Соціальні працівники становлять 10 % вибірки. Їх діяльність часто пов'язана з роботою з вразливими групами населення, кризовими ситуаціями та високим рівнем емоційної напруги, що робить їх однією з найбільш ризикових груп щодо професійного виснаження та втоми.

Категорія «Інші» (6 %) включає волонтерів, фахівчиню гуманітарної організації та лікаря. Незважаючи на невелику кількість, ці професії також належать до високостресових, що може впливати на загальний профіль психоемоційних показників.

Окрім цього, важливим у дослідженні є стаж професійної діяльності. На різних етапах професійного шляху фахівці стикаються з різними викликами: адаптація до робочого середовища, накопичення травматичного досвіду, підвищення відповідальності тощо.

У межах дослідження було виокремлено п'ять інтервалів стажу, що відображають основні етапи професійного розвитку. Результати подано у табл. 2.4.

Таблиця 2.4.

Розподіл респондентів за стажем професійної діяльності

Стаж роботи	Кількість осіб	Відсоток (%)
Менше 1 року	9	18
1-3 роки	17	34
3-5 років	10	20
5-10 років	9	18
Більше 10 років	11	22
Разом	50	100

Розподіл респондентів за стажем професійної діяльності свідчить про наявність у вибірці осіб із різним рівнем го досвіду, що забезпечує її достатню репрезентативність.

Отримані дані свідчать, що найбільшою групою є респонденти зі стажем 1-3 роки (34 %). Такий період характеризується активною професійною адаптацією, коли фахівці лише формують власний стиль роботи, опановують нові ролі та стикаються з високими вимогами до емоційної та когнітивної гнучкості.

Групи зі стажем менше 1 року (18 %) та 3-5 років (20 %) також мають суттєву кількість представників у нашій вибірці. Фахівці з мінімальним досвідом часто переживають труднощі адаптації, невпевненість у власних професійних навичках та підвищену емоційну чутливість. Натомість ті, хто має 3–5 років стажу, зазвичай уже володіють базовою професійною стабільністю, але можуть стикатися з накопиченням емоційного навантаження, що також впливає на рівень вигорання.

Респонденти зі стажем 5-10 років становлять 18 % вибірки. Даний період це професійна зрілість, коли фахівці мають достатній досвід, сформовані

копінг-стратегії та більш стабільні емоційні реакції. Водночас саме на цьому етапі може проявлятися хронічне емоційне виснаження, пов'язане з тривалим навантаженням.

Група зі стажем понад 10 років (22 %) є надзвичайно важливою для нашого аналізу, оскільки тривала професійна діяльність може як підвищувати стресостійкість, так і сприяти розвитку професійного вигорання через багаторічну роботу в умовах високої емоційної напруги. Досвідчені фахівці часто демонструють ефективні стратегії саморегуляції, але водночас можуть відчувати втому від тривалого навантаження та відповідальності.

З метою візуального відображення структури вибірки отримані дані подано на рис.2.1.



Рис.2.1.

Таким чином, структура стажу у вибірці є досить збалансованою, що дозволяє простежити особливості психоемоційного стану фахівців на різних етапах професійного розвитку, що створює підґрунтя для подальшого аналізу рівнів професійного вигорання, емоційного інтелекту та копінг-ресурсів у контексті професійного досвіду.

2.2. Аналіз отриманих результатів дослідження

Професійне вигорання є одним із ключових показників психоемоційного стану фахівців допомагаючих професій, оскільки відображає рівень емоційного виснаження, рівень відсторонення у взаємодії з іншими людьми та суб'єктивне відчуття професійної ефективності. Методика Маслач (МВІ) дозволяє комплексно оцінити ці три компоненти, тобто емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Результати розподілу респондентів за рівнями вираженості кожної шкали наведені у таблиці та рисунку 2.5.

Таблиця 2.5.

Розподіл рівнів професійного вигорання за методикою Маслач

Шкала	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%
Емоційне виснаження	6	12	25	50	19	38
Деперсоналізація	6	12	26	52	18	36
Редукція особистих досягнень	14	28	14	28	22	44

Отримані результати свідчать, що найбільш вираженим компонентом професійного вигорання серед респондентів є редукція особистих досягнень: високий рівень зафіксовано у 44 % учасників, що може вказувати на зниження відчуття професійної ефективності, сумніви у власних компетентностях,

відчуття недостатньої результативності або емоційного виснаження, що впливає на самооцінку. Такий показник є дещо тривожним, оскільки саме зниження професійної самоцінності часто стає передумовою для розвитку та подальшого поглиблення інтенсивності прояву вигорання.

Рис.2.2.

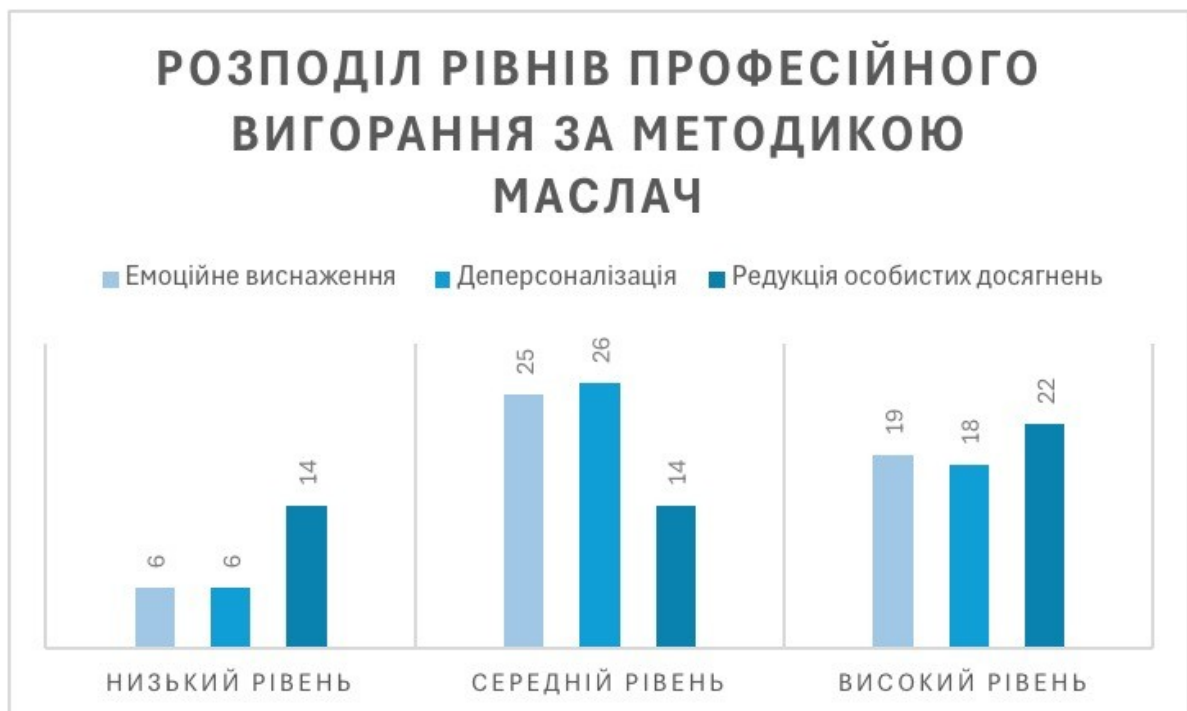


Рис.2.2. Розподіл рівнів професійного вигорання за методикою Маслач

На рисунку 2.2. візуально можна оцінити, що: шкали емоційного виснаження та деперсоналізації демонструють подібну тенденцію. У більшості респондентів переважають середні (50 % і 52 % відповідно) та високі рівні (38 % і 36 %), що свідчить про значне емоційне навантаження, втому, відчуття перенасичення професійними обов'язками, а також про формування емоційного відсторонення як захисної реакції на тривалий стрес. Для допомагаючих професій такі показники можуть бути дещо, адже щоденна взаємодія з людьми, їхніми проблемами та емоційними станами потребує значних ресурсів.

Низькі рівні за всіма шкалами представлені незначною часткою респондентів (12-28 %), що свідчить про те, що лише невелика частина фахівців не відчуває суттєвих ознак професійного виснаження, що може бути пов'язано з індивідуальними копінг-стратегіями, рівнем досвіду, підтримкою у робочому середовищі тощо.

Отримані дані вказують на те, що більшість респондентів перебувають у зоні ризику розвитку професійного вигорання. Поєднання середніх і високих рівнів за трьома шкалами свідчить про потребу у впровадженні програм психологічної підтримки, розвитку навичок емоційної саморегуляції, підвищення стресостійкості та створення умов для збереження професійної мотивації й внутрішніх ресурсів.

Копенгагенський опитувальник вигорання (СВІ) дозволяє оцінити три ключові аспекти виснаження: особисте вигорання, робоче вигорання та вигорання, пов'язане з взаємодією з людьми. Методика фокусується не лише на професійних чинниках, а й на загальному емоційному стані, що робить її особливо цінною для аналізу фахівців допомагаючих професій. Високі показники за шкалами СВІ свідчать про значне емоційне навантаження, втому, зниження мотивації та труднощі у взаємодії з оточенням.

У межах дослідження було проаналізовано рівні вираженості кожної шкали. Результати подано у табл. 2.6.

Таблиця 2.6.

Розподіл рівнів вигорання за Копенгагенським опитувальником (СВІ)

Шкала	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%
Особисте вигорання	10	20	14	28	26	52
Робоче вигорання	15	30	20	40	15	30

Вигорання, пов'язане з взаємодією з людьми	12	24	16	32	22	44
--	----	----	----	----	----	----

Показники особистого вигорання демонструють найбільш критичну ситуацію, адже 52 % респондентів мають високий рівень виснаження. Особисте вигорання часто формується під впливом тривалого стресу, недостатнього відпочинку та відновлення та постійної взаємодії з емоційно складними ситуаціями.

Розподіл за шкалою робочого вигорання є відносно збалансованим, оскільки 30 % досліджуваних мають низький рівень, 40 % - середній, і ще 30 % - високий. Така структура свідчить про те, що робоче середовище впливає на респондентів нерівномірно. Частина фахівців демонструє достатню стресостійкість, тоді як інші відчувають значне навантаження, пов'язане з професійними вимогами, темпом роботи тощо.

Вигорання, пов'язане з взаємодією з людьми, виявилось високим у 44 % респондентів. Такий показник є типовим для професій, де міжособистісна взаємодія є основним інструментом роботи. Постійний контакт із клієнтами, учнями, пацієнтами чи підопічними потребує значних емоційних ресурсів, що з часом може призводити до виснаження, зниження рівня емпатії тощо.

Середні рівні за всіма шкалами охоплюють від 28 % до 40 % респондентів, що свідчить про наявність помірного, але відчутного емоційного напруження. Такі фахівці зберігають здатність до адаптації, однак потребують підтримки у розвитку навичок саморегуляції та відновлення ресурсів.

В загальному респонденти демонструють високий рівень емоційного навантаження, особливо у сфері особистого виснаження та взаємодії з людьми. Така тенденція підкреслює потребу у впровадженні програм психологічної

підтримки, оптимізації робочих процесів та створенні можливостей для регулярного відновлення професійних ресурсів.

Методика BASIC Ph дає змогу оцінити шість основних типів ресурсів, які людина використовує для подолання стресових ситуацій. У нашому дослідженні було проаналізовано п'ять із них: поведінковий, емоційний, соціальний, образний/креативний та когнітивний. Кожен із цих ресурсів відображає окремий спосіб реагування на складні життєві обставини, а їх поєднання формує індивідуальний стиль подолання стресу.

Аналіз рівнів розвитку ресурсів дозволяє визначити, які стратегії є домінантними у респондентів, а які потребують додаткового зміцнення. Результати розподілу подано у табл. 2.7.

Таблиця 2.7.

Розподіл рівнів ресурсів за методикою BASIC Ph

Шкала	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
	Кількість	%	Кількість	%	Кількість	%
Поведінковий ресурс	10	20	28	56	12	24
Емоційний ресурс	4	8	30	60	16	32
Соціальний ресурс	10	20	31	62	9	18
Образний/креативний ресурс	4	8	27	54	19	38
Когнітивний ресурс	4	8	20	40	26	52

Поведінковий ресурс у більшості респондентів перебуває на середньому рівні (56 %), що свідчить про достатню здатність у досліджуваних здійснювати активні дії у стресових ситуаціях. Високий рівень зафіксовано у 24 %, що

вказує на наявність групи фахівців, які ефективно використовують поведінкові стратегії для подолання труднощів. Низький рівень (20 %) демонструє потребу частини респондентів у розвитку навичок активної саморегуляції.

Емоційний ресурс має найбільшу частку середніх значень (60 %), що відображає помірну здатність до усвідомлення та регуляції власних емоцій. Високий рівень (32 %) свідчить про добре розвинену емоційну чутливість та здатність до емоційного самоконтролю. Низькі показники (8 %) можуть вказувати на труднощі у сфері емоційної регуляції.

Щодо соціального ресурсу 62 % респондентів мають середній рівень, що демонструє помірну здатність звертатися по підтримку та взаємодіяти з оточенням у складних ситуаціях. Високий рівень (18 %) свідчить про ефективне використання соціальних зв'язків як ресурсу. Низький рівень (20 %) може бути пов'язаний із труднощами у комунікації або недостатньою соціальною підтримкою.

Образний/креативний ресурс демонструє, що високий рівень мають 38 % респондентів. Такий показник свідчить про здатність використовувати уяву, творчість та символічне мислення для подолання стресу. Середній рівень (54 %) також є значним, що вказує на потенціал розвитку цього ресурсу у більшості учасників.

52 % респондентів мають високий рівень когнітивного ресурсу. Такий результат свідчить про домінування раціонального аналізу, логічного мислення та планування як основних стратегій подолання стресу. Середній рівень (40 %) також є значним, що підтверджує важливість когнітивних механізмів у структурі копінг-поведінки респондентів.

В цілому за даною методикою у нашому дослідженні переважають високі та середні рівні ресурсів, що, в свою чергу, свідчить про достатню гнучкість у використанні різних стратегій подолання стресу. Найбільш розвиненим є когнітивний ресурс, тоді як поведінковий та соціальний потребують додаткової уваги, оскільки саме вони можуть відігравати ключову роль у збереженні професійної ефективності та емоційної стійкості.

Емоційний інтелект є ще одним важливим компонентом психоемоційної стійкості фахівців допомагаючих професій, оскільки він визначає здатність розпізнавати власні емоції та емоції інших людей, регулювати внутрішні стани, підтримувати конструктивну взаємодію тощо.

У межах дослідження було проаналізовано загальний рівень емоційного інтелекту респондентів за методикою Шутте. Результати подано у табл.2.8.

Таблиця 2.8.

Рівні емоційного інтелекту за тестом Шутте

Рівень емоційного інтелекту	Кількість респондентів	Відсоток (%)
Низький	3	6
Середній	34	68
Високий	13	26
Разом	50	100

Переважання середнього рівня емоційного інтелекту (68 %) свідчить про достатню здатність більшості респондентів усвідомлювати власні емоції, контролювати їх та використовувати у взаємодії з іншими людьми. Такий рівень забезпечує базову емоційну стабільність і дозволяє ефективно виконувати професійні обов'язки, однак водночас вказує на потенціал для подальшого розвитку навичок емоційної саморегуляції.

Високий рівень емоційного інтелекту виявлено у 26 % респондентів. Представники цієї групи зазвичай демонструють розвинену емпатію, гнучкість у спілкуванні, здатність до конструктивного вирішення конфліктів та ефективного управління власними емоційними станами. Такі фахівці мають вищу стресостійкість і краще адаптуються до емоційно насичених професійних ситуацій.

Низький рівень емоційного інтелекту зафіксовано у 6 % респондентів. Подібні показники можуть свідчити про труднощі у сфері емоційної регуляції,

знижену здатність до розпізнавання емоційних сигналів та підвищену вразливість до стресових впливів. Для цієї групи актуальними можуть бути програми розвитку емоційної грамотності, тренінги саморегуляції та підтримка у формуванні навичок конструктивної комунікації.

В загальному результати дослідження за даною методикою свідчать про достатній рівень емоційної компетентності у більшості респондентів, що є важливим ресурсом у професіях, пов'язаних із взаємодією з людьми. Водночас наявність групи з низьким рівнем емоційного інтелекту підкреслює потребу у цілеспрямованих заходах, спрямованих на розвиток емоційної стійкості та підвищення здатності до саморегуляції.

Для детальнішого аналізу впливу емоційного інтелекту на розвиток професійного вигорання було проведено кореляційний аналіз між загальним рівнем емоційного інтелекту та показниками емоційного виснаження за методикою Маслач. Отримані результати наведені у табл. 2.9.

Таблиця 2.9.

Кореляція між емоційним інтелектом та емоційним виснаженням

Змінні	Pearson r	Sig.	N
Емоційне виснаження – Емоційний інтелект	0,139	0,336	50

Виявлений кореляційний зв'язок має позитивний, але статистично незначущий характер ($r = 0,139$; $p = 0,336$). Такий результат свідчить про відсутність лінійної залежності між рівнем емоційного інтелекту та інтенсивністю емоційного виснаження у вибірці. Отримані результати не дозволяють стверджувати про наявність прямого взаємозв'язку між емоційним інтелектом та рівнем емоційного виснаження.

Подібний результат може бути поясненим тим, що емоційне виснаження формується під впливом значної кількості зовнішніх чинників: робочого навантаження, організаційних умов, інтенсивності взаємодії з клієнтами, тривалості професійного стресу, а не лише рівня розвитку емоційного інтелекту.

Важливо також враховувати, що емоційний інтелект у більшості респондентів перебуває на середньому рівні, що зменшує варіативність даних і може послаблювати статистичні зв'язки. У таких умовах емоційний інтелект може виконувати радше стабілізуючу, ніж захисну функцію, підтримуючи базовий рівень емоційної регуляції, але не запобігаючи розвитку виснаження при тривалому стресі.

2.3. Результати кореляційного аналізу даних

Для визначення ролі психологічних ресурсів та емоційного інтелекту у формуванні окремих компонентів професійного вигорання було проведено кореляційний аналіз (за критерієм Пірсона). Кореляційний аналіз дозволяє встановити статистично значущі взаємозв'язки між досліджуваними показниками. У ході аналізу ми виключили показники, які не виявили статистичної значущості, і зосередили увагу на тих параметрах, де взаємозв'язок підтверджено математично.

Результати статистично значущих кореляцій між компонентами професійного вигорання (за методикою Маслач) та психологічними ресурсами (за методикою BASIC Ph) подано у табл. 2.10.

Таблиця 2.10.

Статистично значущі взаємозв'язки між компонентами професійного вигорання та психологічними ресурсами

Змінні	Pearson r	Sig. (p)	N
Емоційне виснаження – Емоційний ресурс	0,430	0,002	50
Деперсоналізація – Соціальний ресурс	0,459	p < 0,001	50

Наочно виявлені значущі зв'язки представлено у вигляді кореляційної плеяди на Рисунку 2.3.

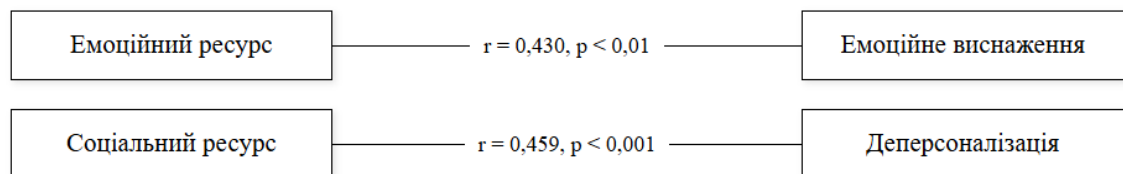


Рис. 2.3. Кореляційна плеяда взаємозв'язків між психологічними ресурсами та компонентами вигорання

Аналізуючи дані, ми виявили прямолінійний взаємозв'язок ($r = 0,430$; $p = 0,002$) між емоційним виснаженням та емоційним ресурсом. Це свідчить про те, що чим вищим є рівень емоційного ресурсу фахівця, тим вищими є його показники емоційного виснаження. На перший погляд, такий напрямок зв'язку виглядає нетиповим, однак він має логічне пояснення у контексті допомагаючих професій. Емоційний ресурс відображає здатність до глибокого емоційного проживання, емпатійності та емоційної включеності. У професіях, де робота передбачає постійний контакт із людськими переживаннями, надмірна емоційна залученість підвищує навантаження на психіку. У таких випадках емоційна відкритість не виконує захисної функції, а навпаки -

перевантажує систему, що призводить до виснаження через невміння дистанціюватися від проблем клієнта.

Також виявлено статистично значущий прямий кореляційний зв'язок ($r = 0,459$; $p < 0,001$) між деперсоналізацією та соціальним ресурсом. Тобто, чим вищим є рівень використання соціального ресурсу, тим більшою є схильність фахівця до деперсоналізації. Цей взаємозв'язок вказує на дію компенсаторного механізму. Соціальний ресурс відображає потребу людини звертатися по підтримку до колег чи близьких. Коли фахівець відчуває сильний професійний стрес і починає емоційно відсторонюватися від клієнтів (деперсоналізація), він водночас відчуває гостру потребу у стабілізації свого стану і починає активніше шукати розради та підтримки у своєму соціальному оточенні. Таким чином, високе звернення до соціального ресурсу є наслідком накопиченого напруження, від якого фахівець захищається цинізмом на роботі.

Варто зазначити, що у ході аналізу не було виявлено статистично значущих взаємозв'язків між загальним рівнем емоційного інтелекту та компонентами вигорання, а також між когнітивним ресурсом та редукцією особистих досягнень. Отримані результати дозволяють припустити, що провідну роль у розвитку виснаження у нашій вибірці відіграє саме гіпертрофована емоційна залученість та соціально-компенсаторна поведінка.

Таким чином, наша гіпотеза про те, що рівень професійного вигорання осіб допомагаючих професій зумовлений сукупністю психологічних чинників, зокрема специфікою використання наявних психологічних ресурсів, частково підтвердилася. Результати дослідження свідчать про те, що висока емоційна чутливість (емоційний ресурс) та підвищена потреба у соціальній підтримці (соціальний ресурс) за умов відсутності навичок психогігієни виступають не як буфери проти стресу, а як прямолінійні предиктори зростання емоційного виснаження та деперсоналізації у представників типу професій «людина-людина». Результати подано у табл. 2.11.

Таблиця 2.11.

Кореляція між деперсоналізацією та емоційним інтелектом

Змінні	Pearson r	Sig.	N
Деперсоналізація – Емоційний інтелект	0,228	0,111	50

Отримане значення $r = 0,228$ свідчить про слабкий позитивний зв'язок, який не досягає статистичної значущості ($p = 0,111$). Такий результат вказує на те, що рівень емоційного інтелекту не має вираженого впливу на інтенсивність деперсоналізації у досліджуваних. Зростання або зниження емоційного інтелекту не супроводжується систематичними змінами у схильності до емоційного відсторонення, цинізму у ставленні до клієнтів.

Подібний результат може бути пов'язаний із тим, що деперсоналізація формується переважно як захисний механізм, який активується у відповідь на тривале емоційне навантаження, перевтому або надмірну кількість міжособистісних контактів. Емоційний інтелект, хоча й пов'язаний із емпатією та здатністю до емоційної регуляції, не завжди здатний компенсувати вплив хронічного стресу, що накопичується у професіях із високою інтенсивністю взаємодії з людьми.

Для визначення ролі емоційного інтелекту у формуванні когнітивно-оцінного компонента професійного вигорання було проведено кореляційний аналіз між показниками редукції особистих досягнень та загальним рівнем емоційного інтелекту. Результати подано у табл.2.12.

Таблиця 2.12.

Кореляція між редукцією особистих досягнень та емоційним інтелектом

Змінні	Pearson r	Sig.	N
Редукція особистих досягнень – Емоційний інтелект	0,107	0,458	50

Отримане значення $r = 0,107$ свідчить про слабкий позитивний зв'язок, який не є статистично значущим ($p = 0,458$). Такий результат означає, що рівень емоційного інтелекту не має вираженого впливу на суб'єктивне відчуття професійної ефективності та власних досягнень у вибірці. Зміни в емоційному інтелекті не супроводжуються суттєвими змінами у схильності до зниження самооцінки професійної компетентності.

Подібний результат може бути пов'язаний із тим, що редукція особистих досягнень є компонентом вигорання, який формується не лише під впливом емоційної регуляції, а й під впливом організаційних, мотиваційних та когнітивних чинників. Відчуття професійної неспішності часто виникає у ситуаціях перевантаження, недостатньої підтримки, високих вимог або тривалого стресу, і не завжди прямо залежить від здатності людини розпізнавати й регулювати власні емоції.

Після аналізу загального рівня емоційного інтелекту та його взаємозв'язків із компонентами професійного вигорання було важливо визначити, яку роль у розвитку виснаження відіграють психологічні ресурси, зокрема емоційний компонент моделі BASIC Ph. Емоційний ресурс відображає здатність людини усвідомлювати власні переживання, глибоко їх проживати та використовувати емоції як спосіб реагування на стресові ситуації. Було проведено кореляційний аналіз між показниками емоційного виснаження та рівнем емоційного ресурсу. Результати подано у таблиці кореляцій 2.13.

Таблиця 2.13.

Кореляція між емоційним виснаженням та емоційним ресурсом

Змінні	Pearson r	Sig.	N
Емоційне виснаження	0,430	0,002	50

Емоційний ресурс			
------------------	--	--	--

Отримане значення $r = 0,430$ свідчить про помірний позитивний кореляційний зв'язок, який є статистично значущим на рівні $p < 0,01$. Такий результат означає, що підвищення рівня емоційного ресурсу супроводжується зростанням показників емоційного виснаження. Подібний напрямок зв'язку виглядає нетиповим для класичних моделей копінгу, однак має логічне пояснення у контексті допомагаючих професій.

Емоційний ресурс у структурі BASIC Ph відображає здатність до глибокого емоційного реагування, емпатійності та емоційної включеності. У професіях, де робота передбачає постійний контакт із людськими переживаннями, така емоційна відкритість може ставати не лише ресурсом, а й фактором ризику. Надмірна емоційна залученість підвищує навантаження на емоційну сферу, що закономірно може призводити до виснаження, особливо за умов тривалого стресу та недостатнього відновлення.

Позитивний зв'язок між емоційним ресурсом і виснаженням може свідчити про перевантаження емоційної системи, коли здатність до глибокого переживання емоцій стає вразливим місцем. У таких випадках емоційний ресурс не виконує захисної функції, а навпаки – підсилює ризик виснаження через надмірну емоційну включеність у професійні ситуації.

Після аналізу ролі емоційних ресурсів у розвитку емоційного виснаження важливо було визначити, як соціальні ресурси впливають на інший компонент професійного вигорання – деперсоналізацію. Соціальний ресурс у моделі BASIC Ph відображає здатність людини звертатися по підтримку, використовувати соціальні зв'язки, взаємодіяти з оточенням та отримувати допомогу від інших. У професіях, пов'язаних із постійною

взаємодією з людьми, цей ресурс може відігравати як захисну, так і компенсаторну роль.

Для цього було проведено кореляційний аналіз між показниками деперсоналізації та рівнем соціального ресурсу. Результати подано у табл. 2.14.

Таблиця 2.14.

Кореляція між деперсоналізацією та соціальним ресурсом

Змінні	Pearson r	Sig.	N
Деперсоналізація – Соціальний ресурс	0,459	p < 0,001	50

Отримане значення $r = 0,459$ свідчить про помірний позитивний кореляційний зв'язок, який є статистично значущим ($p < 0,001$). Такий результат означає, що підвищення рівня соціального ресурсу супроводжується зростанням показників деперсоналізації. На перший погляд цей зв'язок може виглядати парадоксальним, однак він має логічне пояснення у контексті допомагаючих професій.

Соціальний ресурс у моделі BASIC Ph відображає не лише наявність підтримки, а й потребу в ній. Високі показники можуть свідчити про активне звернення по допомогу, пошук підтримки, залежність від соціальних контактів у ситуаціях стресу. У професійному контексті це може означати, що фахівці, які переживають підвищене емоційне навантаження, частіше звертаються до соціального оточення як до способу компенсації внутрішнього виснаження.

Позитивний зв'язок між соціальним ресурсом і деперсоналізацією може вказувати на компенсаторний механізм: коли фахівець починає емоційно дистанціюватися від клієнтів, він водночас активніше шукає підтримку у колег, друзів чи близьких. Таким чином, високий соціальний ресурс може бути

не причиною деперсоналізації, а наслідком підвищеного професійного стресу, який спонукає людину шукати зовнішні джерела стабілізації.

Інше можливе пояснення полягає у тому, що фахівці з високою соціальною активністю можуть мати більшу кількість міжособистісних контактів, що підвищує ризик емоційного перевантаження та, відповідно, деперсоналізації як захисної реакції.

Для визначення ролі когнітивних ресурсів у формуванні когнітивно-оцінного компонента професійного вигорання було проведено кореляційний аналіз між показниками редукції особистих досягнень та рівнем когнітивного ресурсу за методикою BASIC Ph. Когнітивний ресурс відображає здатність людини раціонально осмислювати ситуацію, аналізувати події, використовувати логічні стратегії подолання стресу та опиратися на інтелектуальні механізми саморегуляції. Дані за даним кореляційним аналізом наведено у табл. 2.14.

Таблиця 2.14

Кореляція між редукцією особистих досягнень та когнітивним ресурсом

Змінні	Pearson r	Sig.	N
Редукція особистих досягнень – Когнітивний ресурс	0,221	0,124	50

Отримане значення $r = 0,221$ свідчить про слабкий позитивний зв'язок, який не досягає статистичної значущості ($p = 0,124$). Такий результат означає, що рівень когнітивного ресурсу не має вираженого впливу на суб'єктивне відчуття професійної ефективності та власних досягнень у вибірці. Зміни в когнітивному ресурсі не супроводжуються систематичними змінами у схильності до зниження самооцінки професійної компетентності.

Подібний результат може бути пов'язаний із тим, що редукція особистих досягнень формується під впливом емоційного виснаження, професійного

стресу, організаційних умов та мотиваційних факторів, тоді як когнітивний ресурс відображає здатність до раціонального аналізу, планування та логічного осмислення ситуацій. У ситуаціях хронічного стресу когнітивні стратегії можуть виявлятися недостатніми для підтримання позитивної професійної самооцінки, особливо якщо емоційне навантаження є високим.

Отримані дані загалом підтверджують складність і багатовимірність феномену професійного вигорання, а також вказують на те, що різні психологічні ресурси відіграють різну роль у його структурі. Виявлені закономірності створюють підґрунтя для подальшого аналізу та формування практичних рекомендацій щодо профілактики вигорання у представників допомагаючих професій.

Таким чином, наша гіпотеза про те, що рівень професійного вигорання осіб допомагаючих професій зумовлений сукупністю психологічних чинників, зокрема наявністю та специфікою використання психологічних ресурсів особистості, знайшла своє часткове емпіричне підтвердження. Дослідження математично довело, що особливості використання копінг-ресурсів безпосередньо пов'язані з компонентами синдрому вигорання. Було встановлено, що у представників професій типу «людина-людина» високий рівень емоційного ресурсу (надмірна емоційна залученість та емпатія) та підвищена потреба у соціальному ресурсі (пошук підтримки) виступають не захисними буферами, а можуть виступати чинниками зростання емоційного виснаження та деперсоналізації відповідно. Водночас припущення щодо визначального захисного впливу загального рівня емоційного інтелекту на зниження показників вигорання у нашій вибірці статистично не підтвердилося. Це свідчить про те, що за умов тривалого та інтенсивного міжособистісного навантаження ресурси особистості можуть виснажуватися і виконувати компенсаторну роль, що вимагає цілеспрямованого навчання фахівців навичкам психогігієни та емоційного дистанціювання.

2.4. Практичні рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання

Отримані результати дослідження показали, що професійне вигорання формується під впливом як емоційних, так і соціальних чинників, а також пов'язане з особливостями використання психологічних ресурсів у повсякденній роботі. Такі результати дозволяють визначити ключові напрями,

які можуть бути найбільш ефективними для профілактики та зниження проявів вигорання серед фахівців допомагаючих професій.

На організаційному рівні важливо створювати умови, які зменшують емоційне навантаження та підтримують психологічну стійкість працівників. Доцільним є впровадження регулярних тренінгів, спрямованих на розвиток навичок емоційної регуляції, управління стресом і конструктивного реагування на складні ситуації. Практики усвідомленості, техніки релаксації, дихальні вправи та групові обговорення професійних викликів допомагають знижувати напруження та підтримують здатність до відновлення. Важливу роль відіграє супервізійна та менторська підтримка, яка дає можливість фахівцям обговорювати емоційно складні випадки, отримувати зворотний зв'язок і зменшувати ризик емоційного відсторонення. Оптимізація робочих процесів, рівномірний розподіл навантаження, можливість коротких перерв і створення сприятливого психологічного клімату також сприяють зниженню проявів виснаження та деперсоналізації.

На індивідуальному рівні фахівцям варто приділяти увагу розвитку власних психологічних ресурсів. Навички емоційної саморегуляції, стресостійкості, усвідомленого реагування та конструктивного вирішення конфліктів допомагають підтримувати внутрішню рівновагу та зменшувати ризик емоційного виснаження. Використання адаптивних копінг-стратегій, наприклад, планування діяльності, позитивне переосмислення складних ситуацій, звернення по соціальну підтримку, застосування релаксаційних технік, також сприяють збереженню емоційного балансу та відновленню ресурсів. Підтримка професійної компетентності через участь у навчальних заходах, семінарах і тренінгах допомагає зміцнювати впевненість у власних професійних можливостях і зменшує ризик формування відчуття неефективності. Особливого значення набуває розвиток навичок здорового емоційного відмежування, що дозволяє зберігати емпатійність, не допускаючи надмірної емоційної включеності, яка може підсилювати вразливість до виснаження.

Узагальнюючи, запропоновані рекомендації спрямовані на підтримку психічного здоров'я, емоційної стійкості та професійної ефективності фахівців допомагаючих професій. Поєднання організаційних і індивідуальних заходів створює умови для зниження ризику професійного вигорання та підтримує довготривалу мотивацію до професійної діяльності.

Висновки до другого розділу

У третьому розділі було здійснено комплексний емпіричний аналіз соціально-демографічних характеристик вибірки, рівнів професійного вигорання, емоційного інтелекту та психологічних ресурсів за методикою BASIC Ph. Отримані результати дозволили окреслити загальний психоемоційний профіль фахівців допомагаючих професій та визначити

особливості взаємозв'язку між компонентами вигорання та ресурсними характеристиками.

Соціально-демографічний аналіз показав, що вибірка представлена переважно жінками, молодими фахівцями та спеціалістами з різним професійним досвідом. Професійна структура вибірки охоплює ключові допомагаючі професії: педагогів, психологів, соціальних і медичних працівників, вихователів та логопедів. Така різноманітність дозволила простежити особливості психоемоційного стану фахівців у різних сферах допомоги.

Аналіз рівнів професійного вигорання за методикою Маслач засвідчив, що значна частина респондентів перебуває у зоні підвищеного ризику. Найбільш вираженим компонентом виявилася редукція особистих досягнень, що свідчить про поширене відчуття професійної неефективності та зниження самооцінки власної діяльності. Емоційне виснаження та деперсоналізація також продемонстрували переважання середніх і високих рівнів, що вказує на значне емоційне навантаження та тенденцію до емоційного відсторонення у взаємодії з людьми.

Дані Копенгагенського опитувальника підтвердили високий рівень особистого виснаження та суттєве навантаження, пов'язане з міжособистісною взаємодією. Це узгоджується зі специфікою допомагаючих професій, де постійний контакт із людьми потребує значних емоційних ресурсів.

Аналіз ресурсів BASIC Ph показав, що більшість респондентів використовують широкий спектр копінг-стратегій, а найрозвиненішим є когнітивний ресурс. Водночас поведінковий та соціальний ресурси виявилися менш стабільними, що може впливати на здатність ефективно діяти у стресових ситуаціях та звертатися по підтримку.

Кореляційний аналіз дозволив виявити специфічні взаємозв'язки між компонентами вигорання та ресурсами. Емоційний ресурс продемонстрував позитивний зв'язок з емоційним виснаженням, що може свідчити про

вразливість емоційно чутливих фахівців до перевантаження. Соціальний ресурс виявився пов'язаним із деперсоналізацією, що може відображати компенсаторні механізми у ситуаціях емоційного напруження. Водночас емоційний інтелект не продемонстрував значущих зв'язків із компонентами вигорання, а когнітивний ресурс не виявив суттєвого впливу на редукцію особистих досягнень.

Узагальнюючи результати, можна стверджувати, що професійне вигорання у фахівців допомагаючих професій формується під впливом поєднання емоційних, соціальних та когнітивних чинників, а психологічні ресурси відіграють неоднозначну роль у його розвитку. Отримані дані стали підґрунтям для формування практичних рекомендацій, спрямованих на підтримку психічного здоров'я, розвиток ресурсності та зниження ризику вигорання.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило комплексно проаналізувати феномен професійного вигорання у представників допомагаючих професій та визначити його психологічні особливості. Теоретичний огляд підтвердив, що професійне вигорання є складним багатовимірним утворенням, яке охоплює емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень і формується під впливом поєднання індивідуальнопсихологічних характеристик та специфіки професійної діяльності, що передбачає інтенсивну взаємодію з людьми та високі емоційні вимоги.

Емпірична частина роботи дала змогу окреслити соціальнодемографічний та професійний профіль вибірки, визначити рівні вираженості компонентів вигорання та проаналізувати розвиток емоційного інтелекту й психологічних ресурсів. Результати засвідчили, що значна частина фахівців перебуває у зоні підвищеного емоційного навантаження, що проявляється у середніх і високих рівнях емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження професійної самооцінки. Дані Копенгагенського опитувальника підтвердили високий рівень особистого та міжособистісного виснаження, характерного для професій, де міжособистісна взаємодія є основним змістом роботи.

Аналіз ресурсів BASIC Ph показав, що респонденти використовують різні стратегії подолання стресу, а найбільш розвиненим є когнітивний ресурс. Водночас поведінковий та соціальний ресурси виявилися менш стабільними, що може впливати на здатність ефективно діяти у стресових ситуаціях та звертатися по підтримку. Емоційний інтелект у більшості учасників перебуває на середньому рівні, що забезпечує базову здатність до емоційної регуляції, але не виступає самостійним чинником, який би безпосередньо знижував прояви вигорання.

Кореляційний аналіз дозволив виявити специфічні взаємозв'язки між компонентами вигорання та ресурсами. Емоційний ресурс виявився пов'язаним із підвищенням емоційного виснаження, що може свідчити про

вразливість емоційно чутливих фахівців до перевантаження. Соціальний ресурс продемонстрував зв'язок із деперсоналізацією, що може відображати компенсаторні механізми у ситуаціях емоційного напруження. Емоційний інтелект не продемонстрував значущих зв'язків із компонентами вигорання, а когнітивний ресурс не виявив суттєвого впливу на редукцію особистих досягнень.

На основі отриманих результатів було сформульовано практичні рекомендації, спрямовані на профілактику та подолання професійного вигорання. Вони охоплюють розвиток навичок емоційної саморегуляції, зміцнення психологічних ресурсів, удосконалення копінгстратегій, підтримку професійної компетентності та створення умов для відновлення емоційних і фізичних сил. Комплексний підхід до профілактики вигорання є необхідним для збереження психічного здоров'я, професійної ефективності та емоційного благополуччя фахівців допомагаючих професій.

Отримані результати можуть бути використані у практиці психологічного супроводу, у програмах професійного розвитку та в системах підтримки працівників соціальної, освітньої та медичної сфер, сприяючи підвищенню їхньої стресостійкості та зниженню ризику професійного виснаження.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Булах І. Психологічні чинники емоційного вигорання у майбутніх психологів. Київ, 2022. 67 с.
2. Василик А. В., Дода О. Д. Професійна втома: чинники, наслідки та обов'язки роботодавців щодо відновлення працездатності працівників. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління. 2019. Т. 30 (69), № 3. С. 130–135.
3. Главацька О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2017. Vol. 4. P. 46–62.
4. Главацька О. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2019. Вип. 2 (45). С. 41–45.
5. Карамушка Л., Гнускіна Г. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
6. Коць М., Цвігун О. Психологічний аналіз емоційного вигорання у студентської молоді. Психологія: реальність і перспективи. 2020. Вип. 14. С. 125–129.
7. Марута Н., Чабан О., Каленська Г. Особливості емоційного вигорання в працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. Міжнародний неврологічний журнал. 2019. № 7 (109). С. 22–30.
8. Олійник І. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів. Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». 2017. № 1 (13). С. 118–125.
9. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : у 3 т. / заг. ред. Н. Пророк. Київ, 2018. Т. 1. 208 с.
10. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : у 3 т. / заг. ред. Л. Царенко. Київ, 2018. Т. 2. 240 с.

11. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : у 3 т. / заг. ред. Л. Гридковець. Київ, 2018. Т. 3. 236 с.
12. Перхайло Н. Попередження професійного вигорання майбутніх працівників соціальної сфери. Педагогіка та психологія : зб. наук. праць. Харків, 2016. Вип. 55. С. 204–210.
13. Шевчук В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційного вигорання». Габітус. 2020. № 17. С. 123–130.
14. Шкраб'юк В., Білик Д. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. Молодий вчений. 2020. № 10 (86). С. 293–296.
15. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. Габітус. 2021. Вип. 25. С. 27–31.
16. Bakker A. B., Demerouti E. Job Demands–Resources model revisited. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2017. Vol. 22, No. 3. P. 273–285.
17. Demerouti E., Bakker A. B. Job demands-resources theory: expansion and current status. *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*. 2020.
18. Freudenberg H. *Burnout: The high cost of achievement*. Reprint ed. London : Routledge, 2017. 216p.
19. Goleman D. *Emotional intelligence in leadership*. Updated ed. Boston : Harvard Business Review Press, 2019. 320 p.
20. Greenberg J. *Comprehensive Stress Management*. 15th ed. New York : McGraw-Hill Education, 2020. 520 p.
21. Hobfoll S. E. Conservation of Resources theory in stress research. *The Oxford Handbook of Stress and Health*. 2017. P. 121–138.
22. Hobfoll S. E. *Stress, culture, and community: the psychology and philosophy of resource loss*. New York : Springer, 2021. 318 p.
23. Lazarus R. S., Folkman S. *Stress, appraisal, and coping. Modern applications*. New York : Springer Publishing Company, 2018. 456 p

24. Leiter M. P., Maslach C. Burnout and engagement in the workplace: A contextual analysis. *Advances in Psychology, Mental Health, and Behavioral Studies*. 2018. P. 1–25.
25. Maslach C., Leiter M. P. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*. 2016. Vol. 15(2). P. 103–111.
26. Mayer J. D., Salovey P. Emotional intelligence: theoretical advances. *Psychological Inquiry*. 2018. Vol. 29. P. 174–177.
27. Pines A., Aronson E. *Career burnout: Causes and cures*. Free Press Edition. New York : Free Press, 2018. 272 p.
28. Salanova M. *Work engagement and burnout: A positive approach to occupational health*. London : Psychology Press, 2019. 256 p.
29. Schaufeli W. B. Burnout: A short introduction. *Psychological Topics*. 2017. Vol. 26, No. 2. P. 273–291.
30. Schutte N. S. Emotional intelligence scale validation studies. *Personality and Individual Differences*. 2016. Vol. 101. P. 512–515.
31. World Health Organization. *ICD-11: Occupational health: psychosocial risks*. Geneva : WHO, 2019.
32. World Health Organization. *WHO guidelines on mental health at work*. Geneva : WHO, 2022.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика діагностики професійного вигорання Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI)

Інструкція. Дайте відповідь, будь ласка, як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для питань відмітьте з кожного пункту варіант відповіді: “ніколи”; “дуже рідко”; “деколи”; “часто”; “дуже часто”; “кожний день”.

Опитувальник

1. Я почуваю себе емоційно знищеним.
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них).
6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмю знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.
11. Я помічаю, що моя робота дратує мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.
14. Я думаю, що дуже багато працюю.
15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.

18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.
20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.
21. На роботі спокійно справляюсь з емоційними проблемами.
22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.

Додаток Б

Методика BASIC Ph для оцінки ресурсів подолання стресу

Інструкція: Подумайте про себе, коли Ви знаходитеся в кризі чи сильному стресі, що Ви зазвичай робите, щоб допомогти собі впоратися з цим станом? Що, на Вашу думку, допомагає Вам найкраще, а що – незначною мірою? Зважте кожен вислів і оцініть його актуальність для вас від 0 до 6, де:

- 0 – ніколи не користуюся цим способом, щоб впоратися зі складною ситуацією.
- 1 – я рідко користуюся цим способом, щоб впоратися зі складною ситуацією.
- 2 – я іноді користуюся цим способом, щоб впоратися зі складною ситуацією.
- 3 – я періодично користуюся цим способом, щоб впоратися зі складною ситуацією.
- 4 – я часто користуюся цим способом, щоб впоратися з ситуацією.
- 5 – я майже завжди користуюся цим способом, щоб впоратися з ситуацією.
- 6 – я завжди користуюся цим способом, щоб впоратися зі складною ситуацією.

Намагайтесь відповідати швидко.

Твердження

1. Я здаюся і покладаюся на вищі сили чи долю у вирішенні проблеми.
2. Я не говорю про свої емоції прямо, але виражаю їх опосередковано, наприклад плачу, коли думаю про себе.
3. Я шукаю підтримки інших людей.
4. Я фантазую і даю волю своїй уяві, наприклад уявляю себе у спокійному, безтурботному місці.
5. Я збираю інформацію, щоб бути певним/певною, що маю найкращий варіант вирішення проблеми.
6. Я їм або сплю менше, ніж звичайно, або навпаки - більше, ніж зазвичай.

7. Я вірю у власні сили і здатність долати перешкоди.
8. Я висловлюю свої почуття завуальовано - через натяки, сарказм або флірт.
9. Я веду бесіди з друзями по телефону.
10. Я згадую свої улюблені історії, байки, притчі або казки як спосіб пошуку вирішення проблеми.
11. Я аналізую проблеми, намагаючись знайти їх вирішення.
12. Я постійно займаю себе фізичною працею - прибиранням, приготуванням їжі, ремонтом тощо.
13. Моє кредо: «Я зможу пережити це, незважаючи ні на що».
14. Я звільняюся від почуттів через плач, сміх або крик.
15. Я намагаюся знайти підтримку у друга або членів сім'ї.
16. Слухаючи музику, я даю волю своїй уяві.
17. Я створюю спеціальний план і дію згідно з ним крок за кроком.
18. Я використовую вправи для розслаблення.
19. Я прошу допомоги у Бога в молитві.
20. Я емоційно «накручую» себе, щоб посилити мотивацію.
21. Я глибоко занурююсь у стосунки з членами моєї громади або організації.
22. Я згадую часи, коли мені було краще, або думаю про час, коли все зміниться на краще.
23. Насамперед я намагаюся зрозуміти, що саме відбувається.
24. Я розслабляюся, коли роблю щось приємне: приймаю душ, гуляю, бігаю тощо.
25. Я опираюся на свої духовні переконання або життєву філософію.
26. Я розповідаю або слухаю жарти й смішні історії.
27. Я шукаю людей, з якими можна провести час, нічим особливо не займаючись.
28. Я переглядаю спортивні змагання, фільми або читаю книги, уявляючи себе на місці дійових осіб.
29. Я зважую всі можливі варіанти вирішення проблеми і, якщо це можливо, обираю найкращий.

30. Я намагаюся постійно займати себе фізичною діяльністю.
31. Моє кредо: «Те, що не вбиває мене, робить мене сильнішим».
32. Я даю вихід своїм емоціям.
33. Я пишу листи або е-мейли до друзів у надії на відповідь.
34. Я мрію, думаю про кращі часи, уявляючи собі їх.
35. Я намагаюся знайти вирішення проблеми у найкращий спосіб, обмірковуючи всі можливі варіанти.
36. Я виходжу з дому або намагаюся бути активним/активною, щоб позбутися надлишку енергії.

Додаток В

Шкала вигорання (Copenhagen Burnout Inventory); Шкала емоційного інтелекту

Інструкція. Оцініть свій стан за останній місяць. Прочитайте кожне твердження та оберіть один варіант відповіді, який найточніше описує ваш стан або поведінку.

Варіанти відповідей:

- Ніколи / майже ніколи
- Рідко
- Іноді
- Досить часто
- Завжди

Перелік тверджень

1. Як часто ви відчуваєте втому.
2. Як часто ви відчуваєте себе фізично виснаженими.
3. Як часто ви відчуваєте емоційне виснаження.
4. Як часто ви думаєте: «Я більше не витримую».
5. Як часто ви почуваетесь знесиленими.
6. Як часто ви почуваетесь слабкими та вразливими.
7. Чи є ваша робота емоційно виснажливою.
8. Чи відчуваєте ви вигорання через свою роботу.
9. Чи викликає у вас робота розчарування.
10. Чи почуваетесь ви виснаженими в кінці робочого дня.
11. Чи відчуваєте ви втому зранку при думці про робочий день.
12. Чи здається вам, що кожна робоча година виснажує.

13. Чи маєте ви достатньо енергії для родини та друзів у вільний час.
14. Чи важко вам працювати з клієнтами.
15. Чи викликає у вас розчарування робота з клієнтами.
16. Чи виснажує вас робота з клієнтами.
17. Чи відчуваєте ви, що віддаєте більше, ніж отримуєте, працюючи з клієнтами.
18. Чи втомлюєтесь ви від роботи з клієнтами.
19. Чи думаєте ви, як довго зможете працювати з клієнтами.

Додаток Г

Шутте (Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test, SSEIT)

Інструкція. Оцініть, наскільки кожне твердження відповідає вам.

Прочитайте всі твердження та оберіть один варіант відповіді, який найточніше відображає вашу думку або поведінку.

Варіанти відповідей

- Цілком не згоден
- Швидше не згоден
- Важко відповісти
- Швидше згоден
- Цілком згоден

Твердження

1. Я знаю, коли слід обговорювати свої проблеми з оточуючими.
2. Коли я стикаюся з перешкодами, я згадую випадки, коли долав подібні труднощі.
3. Я сподіваюся, що впораюся з більшістю справ, за які берусь.
4. Навколишні вважають, що мені легко можна довіритись.
5. Мені важко зрозуміти невербальні повідомлення інших людей.
6. Деякі значущі події в моєму житті змусили мене переоцінити, що є важливим.
7. Коли мій настрій змінюється, я бачу нові можливості.
8. Емоції - одна з речей, які роблять моє життя вартим того, щоб жити.
9. Я усвідомлюю свої емоції, коли їх переживаю.
10. Я сподіваюся, що трапиться щось гарне.
11. Я люблю ділитися своїми емоціями з іншими.

12. Коли я відчуваю позитивні емоції, я знаю, як їх продовжити.
13. Я влаштовую заходи, які подобаються іншим.
14. Я шукаю занять, які роблять мене щасливим.
15. Я усвідомлюю невербальні повідомлення, які надсилаю іншим.
16. Я подаю себе так, щоб справити гарне враження.
17. Коли я перебуваю в гарному настрої, мені легше вирішувати проблеми.
18. Коли я дивлюся на вираз обличчя, я розумію, які емоції відчують люди.
19. Я знаю, чому змінюються мої емоції.
20. Коли я в гарному настрої, я здатний придумати нові ідеї.
21. Я контролюю свої емоції.
22. Я легко розпізнаю свої емоції, коли їх переживаю.
23. Я мотивую себе, уявляючи позитивний результат справи.
24. Я роблю компліменти іншим, коли вони роблять щось добре.
25. Я усвідомлюю невербальні повідомлення, які надсилають інші люди.
26. Коли інша людина розповідає про важливу подію, я відчуваю себе так, ніби пережив її сам.
27. Коли я відчуваю зміни в емоціях, у мене виникають нові ідеї.
28. Коли я стикаюся з труднощами, я здаюся, бо впевнений, що не впораюся.
29. Я знаю, що відчують інші люди, просто дивлячись на них.
30. Я допомагаю людям почуватися краще, коли вони засмучені.
31. Я використовую гарний настрій, щоб допомогти собі подолати труднощі.
32. Я можу зрозуміти, що люди відчують, коли чую тон їхнього голосу.
33. Мені важко зрозуміти, чому люди відчують ті чи інші почуття.

Додаток Д

Описова статистика досліджуваних психологічних показників фахівців
допомагаючих професій (N = 50)

Досліджувані показники	Мінімум	Максимум	Середнє значення (M)	Стандартне відхилення (SD)
Методика МВІ (К. Маслач)				
Емоційне виснаження	11	42	28,45	7,32
Деперсоналізація	5	26	14,12	4,55
Редукція особистих досягнень	18	44	31,60	6,84
Опитувальник СВІ				
Особисте вигорання	25,0	95,5	68,20	14,15
Робоче вигорання	20,5	88,0	54,35	12,40
Вигорання (взаємодія з людьми)	18,0	92,5	61,10	15,22
Методика BASIC Ph (Ресурси)				

Поведінковий ресурс	8	32	19,40	4,20
Емоційний ресурс	10	35	22,15	5,18
Соціальний ресурс	6	34	20,80	4,95
Образний / креативний ресурс	12	36	24,50	5,60
Когнітивний ресурс	14	36	26,75	4,85
Тест емоційного інтелекту (SSEIT)				
Загальний емоційний інтелект	82	145	118,30	12,65

Додаток Е

Зведена матриця інтеркореляцій між компонентами професійного вигорання, емоційним інтелектом та копінг-ресурсами (за коефіцієнтом кореляції Пірсона)

Умовні позначення змінних у таблиці:

- 1 – Емоційне виснаження (МВІ)
- 2 – Деперсоналізація (МВІ)
- 3 – Редукція особистих досягнень (МВІ)
- 4 – Емоційний інтелект (SSEIT)
- 5 – Поведінковий ресурс (BASIC Ph)
- 6 – Емоційний ресурс (BASIC Ph)
- 7 – Соціальний ресурс (BASIC Ph)
- 8 – Образний/креативний ресурс (BASIC Ph)
- 9 – Когнітивний ресурс (BASIC Ph)

Змінні	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Емоційне виснаження	1	0,512* *	0,385 **	0,139	-0,11 5	0,430 **	0,285*	0,095	0,088
2. Деперсоналізація	0,512 **	1	0,402 **	0,228	-0,08 4	0,295 *	0,459* **	0,112	0,105
3. Редукція досягнень	0,385 **	0,402* *	1	0,107	-0,21 0	0,185	0,166	-0,05 5	0,221
4. Емоційний інтелект	0,139	0,228	0,107	1	0,340 *	0,410 **	0,375* *	0,280 *	0,355 *
5.	-0,11	-0,084	-0,21	0,340	1	0,145	0,255	0,315	0,420

Поведінковий ресурс	5		0	*				*	**
6. Емоційний ресурс	0,430**	0,295*	0,185	0,410**	0,145	1	0,505*	0,460**	0,215
7. Соціальний ресурс	0,285*	0,459**	0,166	0,375**	0,255	0,505**	1	0,320*	0,290*
8. Образний ресурс	0,095	0,112	-0,055	0,280*	0,315*	0,460**	0,320*	1	0,380**
9. Когнітивний ресурс	0,088	0,105	0,221	0,355*	0,420**	0,215	0,290*	0,380**	1

Примітки до кореляційної матриці:

- * – кореляція є статистично значущою на рівні $p < 0,05$.
- ** – кореляція є статистично значущою на рівні $p < 0,01$.
- *** – кореляція є статистично значущою на рівні $p < 0,001$.