

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ІНСТИТУТ СУЧАСНОЇ ПСИХОЛОГІЇ ТА ПСИХОТЕРАПІЇ**

Кафедра клінічної психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему:

**Емоційне вигорання в керівників малого та середнього
бізнесу**

Виконала:
студентка 2-го курсу
групи ПМ - 201

спеціальності 053 Психологія

освітньо-професійна програма
Клінічна психологія

Зубрицька- Пігулевська Анастасія Вікторівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник:

д.психол.н., проф. (наукова ступінь, вчене звання)

Бурлачук Леонід Фокович (прізвище, ім'я, по батькові)

Робота рекомендована до захисту рішенням кафедри клінічної психології

Протокол No ____ від « ____ » червня 2022р.

Зав. кафедри _____ д.психол.н., с.н.с. Лисенко Ірина Павлівна

підпис (наукова ступінь, вчене звання ,прізвище, ім'я, по батькові)

КИЇВ - 2022

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ КЕРІВНИКІВ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ.....	6
1.1. Феномен емоційного вигорання.....	6
1.2. Емоційне вигорання керівників бізнесу.....	14
1.3. Стрес як один з чинників виникнення та розвитку емоційного вигорання.....	20
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ I.....	27
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У КЕРІВНИКІВ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ.....	28
2.1. Організація та проведення емпіричного дослідження.....	28
2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих даних.....	35
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ II	54
РОЗДІЛ III. ПСИХОЛОГІЧНА КОРЕКЦІЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У КЕРІВНИКІВ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ.....	56
3.1. Підходи до роботи психолога щодо корекції емоційного вигорання...	56
3.2. Програма психокорекції емоційного вигорання у керівників бізнесу.....	59
3.3. Рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання керівників малого та середнього бізнесу.....	65
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ III	70
ВИСНОВКИ.....	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	75
ДОДАТКИ.....	82

ВСТУП

Психологічна наука розглядає феномен емоційного вигорання як психологічний захисний механізм, вироблений особистістю у вигляді повного або часткового виключення емоцій у відповідь на певні психотравмуючі ефекти.

Емоційне вигорання є набутим емоційним, або професійним стереотипом. Вигорання є частково функціональним стереотипом, тому що дозволяє людині економічно витратити енергію.

До факторів емоційного вигорання належать: особистісні та організаційні. Тенденція до розвитку емоційного вигорання значною мірою залежить від поведінки особистості. В даний час набуло поширення в літературі обговорення питання професійного вигорання бізнесменів, специфіка роботи яких полягає в постійній взаємодії і спілкуванні з іншими людьми, як позитивно, так і негативно забарвлена.

Посада керівника - одна з таких професій, де на професіонала лягає величезний тягар відповідальності за встановлення довірчих відносин і вміння керувати емоційною напруженістю ділового спілкування.

Слід зазначити, що емоційне вигорання дуже сильно впливає на людину, підриваючи її здоров'я і бажання працювати, і найбільш небезпечною є на початку свого розвитку, тому що професіонал «страждає» від «вигорання», не усвідомлюючи своїх симптомів. Тому проблема емоційного вигорання є актуальною та вимагає подальших досліджень і впровадження сучасних психокорекційних програм. З даною проблемою може зіткнутися будь-яка людина та мати серйозні психологічні наслідки.

Актуальність вивчення «синдрому емоційного вигорання» у психології зумовлюється підвищеною стресогенністю

соціально-економічних умов життєдіяльності, у яких знаходяться управлінці.

Цю проблематику досліджували зарубіжні та вітчизняні психологи, а саме: Т. Зайчикова, К. Маслач, Н. Водоп'янова, М. Буриш, Г. Діон, Г. Ложкін, Н. Левицька, С. Джексон, Л. Карамушка, Т. Форманюк, Г. Сельє, В. Бойко, С. Максименко та інші.

Термін «емоційне вигорання» у науковий обіг увів американський психіатр Х. Дж. Фрейденбергер для позначення психічного стану здорових людей, які постійно перебувають в емоційно перенавантаженій атмосфері. Цей стан він назвав «burnout» (вигорання).

У психологічній літературі проблема «вигорання», в основному, виявляється у трьох фундаментальних аспектах: це явище є проявом синдрому хронічної втоми, станом фізичного, психічного та емоційного виснаження, а також є тривалим емоційним перевантаженням; вигорання — двовимірна модель, що складається з емоційного виснаження та деперсоналізації; включає трикомпонентну систему емоційного виснаження, деперсоналізації та зниженого особистого бажання.

Об'єкт дослідження: емоційне вигорання.

Предмет дослідження: емоційне вигорання у керівників малого та середнього бізнесу.

Мета дослідження: дослідити емоційне вигорання керівників малого та середнього бізнесу.

Відповідно до мети поставлено такі **завдання**:

1. Теоретичний аналіз дослідити емоційне вигорання у керівників бізнесу;
2. Організувати та провести емпіричне дослідження емоційного вигорання у керівників малого та середнього бізнесу;
3. Проаналізувати та проінтерпретувати отримані дані;

4. Розробити практичні рекомендації щодо профілактики виникнення емоційного вигорання у керівників малого та середнього бізнесу.

Методи та методики дослідження. Для розв'язання поставлених завдань були використані методи теоретичного та емпіричного дослідження: аналіз літератури вітчизняних та зарубіжних авторів, методику діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойко, методика «Шкала психологічного стресу PSM-25, методика «Синдром вигорання» у професіях системи «людина-людина» (Г.С. Нікіфоров), Фрайбурзький особистісний опитувальник І. Фаренберга, Х. Зарга, Р. Гампель (модифікована форма «В»), методика дослідження соціально - психологічної адаптації К. Роджерса - Р. Даймонда.

Обробка результатів здійснюється методом математичної статистики лінійної кореляції r -Пірсона, підрахунки результатів дослідження проводилися за допомогою комп'ютерної програми Excel for Windows.

Вибірку емпіричного дослідження склали – 87 респондентів, 54 з яких керівники малого бізнесу та 33 керівників середнього бізнесу.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ КЕРІВНИКІВ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ

1.1. Феномен емоційного вигорання

Емоційне вигорання на роботі – симптом нашого часу. Це стан виснаження, що призводить до повної або часткової втрати сил, почуттів і втрати радості та насолоди від життя.

Це стосується тих, чия робота вимагає постійного спілкування: менеджерів, лікарів, соціальних працівників, психологів, вчителів, операторів, які працюють у сфері «людина-людина». Це проявляється у посиленні байдужості до своїх обов'язків і до всього, що відбувається на роботі, дегуманізації у вигляді посилення негативу по відношенню до клієнтів і співробітників [12, с. 114].

Людина відчуває себе професійно невмілою, незадоволеною своєю роботою, знеособленою, і в кінцевому підсумку якість її життя різко падає. Розвиток цього стану залежить від роботи в напруженому темпі, з великим емоційним навантаженням і важкими заняттями.

При цьому, розвитку синдрому сприяє відсутність відповідної винагороди (не тільки матеріальної, а й психологічної) за виконану роботу, що змушує людину відчувати, що її праця не має цінності для суспільства.

Дослідження феномену емоційного вигорання почали в галузі психології стресу (вигорання, викликаного стресом), психології професійної діяльності (форма професійної деформації), екзистенційній психології (вигорання як стан фізичного і психічного виснаження) [2, с. 11-14]. Хоча сьогодні є багато досліджень цього явища, термін «емоційне вигорання» не відноситься до чітко визначеного поняття в системі психологічних знань. У наукових роботах і дослідженнях використовуються різні варіанти англійського терміну «burnout»:

«емоційне згорання», «емоційне вигорання», «емоційне перегорання». Існують також такі терміни, як «професійне вигорання» та «розумове вигорання» [21, с. 119].

Термін «емоційне вигорання» ввів американський психіатр Джордж Фріденберг. Він описує те, що спостерігає у себе та своїх колег (виснаження, втрата мотивації та сумлінності), називаючи це метафорою «вигорання».

Це впливає на психічний стан людей, які мають інтенсивне і тісне спілкування з оточуючими. Емоційне вигорання – це особливий психологічний стан, при якому здорові люди тісно спілкуються з відвідувачами та колегами в емоційній атмосфері при наданні їм професійної допомоги [34, с. 11].

Емоційне вигорання характеризується емоційним розладом і втомою, пов'язаними з домінуванням людської діяльності, у поєднанні з емоційним розладом, деперсоналізацією та зниженням професійних досягнень.

Соціальний психолог Христина Маслач визначає це поняття як «синдром фізичного та психічного виснаження», що включає розвиток негативної самооцінки, негативне ставлення до роботи, втрату розуміння та емпатії до клієнтів та колег [15, с.79].

Розвиток цього синдрому характерний для альтруїстичних професій, у яких переважає особистісно орієнтований (соціальний працівник, лікар, медсестра, вчитель тощо) догляд. Ознаки емоційного вигорання включають хронічну втому, погіршення пам'яті та концентрації, труднощі із засипанням і раннім пробудженням, порушення сну, зниження працездатності та зміни особистості.

При цьому розвивається тривога, депресія. Поширення емоційного вигорання набирає обертів, що призводить до зростання інтересу серед науковців усіх галузей, включаючи психологів, педагогів, філософів, лікарів та інших кваліфікованих спеціалістів.

На думку Г. О. Балко, який займається вивченням психологічної симптоматики емоційного вигорання особистості, вірогідність синдрому вигорання знижує особистісна орієнтація на співпрацю і компроміс, висока мотивація саморозвитку і професійного зростання, креативність підходу до вирішення актуальних сімейних завдань, високий рівень комунікативних умінь, просоціальний життєвий тонус [30, с. 72].

Тому інтенсивне партнерське спілкування, підкріплення його сприятливими гедоністичними емоціями, адекватне самосприйняття, переробка й інтерпретація отримуваної інформації в позитивно-оптимістичному ракурсі, ухвалення активних рішень і дій є запорукою подолання синдрому психоемоційного вигорання.

Культивування стилю уникнення як пасивного відходу від вирішення конфліктів – теж не завжди доречна тактика і стратегія запобігання емоційному вигоранню. Потрібно практикувати інтенсивні поведінково-комунікативні підходи, насамперед «компроміс» і «співпраця», адже очевидним фактом є визнання того, що використовувані в конфліктних ситуаціях поведінкові моделі «змагання» і «пристосування» значно ближчі до вигорання, ніж співробітництво [25, с. 282].

Вміння генерувати нові ідеї міжособистісної співпраці, раціонально-координаційне мислення, високий рівень комунікативних умінь, гнучкість, ініціативність, креативність і оптимізм дозволяють швидше подолати дестабілізаційні тенденції в сімейному психопросторі.

Амбівалентність особистих цілей і вартостей, низький рівень життєвих домагань, консерватизм, негнучкість моделей поведінки і ригідність у сімейному комунікативному просторі можуть розглядатися як персональні чинники вигорання.

Заглиблена інтроверсія, низька самоповага, неадекватна самоакцептація, занижена самооцінка, низький рівень емпатії, трудоголізм, певні мотиваційні проблеми дуже часто корелюють з особистісним

виснаженням і психоемоційним вигоранням, а отже, потребують виважених профілактичних, консультаційних та корекційних втручань з метою нейтралізації їхніх соціопатогенних впливів.

Як вважає М. Скугаревська, на розвиток синдрому емоційного вигорання мають істотний вплив особистісні характеристики людини, зокрема з показниками психоемоційного виснаження корелюють, насамперед, такі риси особистості, що пов'язані з високим ступенем тривожності – низька емоційна стійкість, боязкість, підозрілість, фрустрованість, імпульсивність, схильність до відчуття провини тощо.

Водночас дослідниця зазначає, що протилежні полюси цих особистісних рис, а також внутрішній локус контролю, щирість, доброта, домінантність, практичність, гнучкість, соціабельність, екстраверсія, незалежність можуть відігравати захисну роль при психоемоційному стресі [43, с. 39].

Дослідницею було встановлено, що люди, які є неспокійні, чутливі, емпатійні, схильні до інтроверсії, з гуманістичним життєвим настановленням, схильні ототожнюватися з іншими, більше піддані цьому синдрому та зазнають відчутніших психоемоційних виснажень та особистісно-соціальних амортизацій [43, с. 97].

З подібними твердженнями солідаризується В. Е. Орлянський, який зазначає, що значною мірою все залежить від особистісних характеристик, насамперед таких, як низька самооцінка, високий нейротизм, тривожність [34, с. 192].

В. Сісткінська «синдром вигорання» як природній, нормальний процес, адже горіння людини як віддання себе – це один з найважливіших глобальних сенсів людського існування, оскільки лише в горінні людина проявляє себе для інших.

Спектр «горіння» дуже розгорнутий, тому в принципі не важливо, в яких масштабах відбувається це горіння – у вигляді тління або палання.

Дослідник апофеозно стверджує, що немає приватного «синдрому згорання», а є тотальний процес Горіння Людини [55, с. 85].

М. С. Міщенко стверджує, що синдром «вигорання» є виробленим людиною механізм психологічного захисту у вигляді повного часткового або виключення емоцій у відповідь на обрані психотравмуючі фактори. На думку вченого, вигорання є своєрідним функціональним стереотипом, так як дозволяє людині економічно та розумно витратити енергетичні ресурси [33, с. 157].

В той же час можуть виникати і дисфункційні наслідки, коли вигорання негативним чином відображається на виконанні професійної діяльності. Виділяють цілу низку компонентів, які викликають даний синдром, такі як:

1) нервозність, що характеризується емоційним виснаженням, втомуою від власної професійної діяльності;

2) резистентність, яка характеризується надмірним емоційним виснаженням, що викликає появу і розвиток захисних реакцій, які залишають людину емоційно закритою, відчуженою, апатичною;

3) вигорання, що характеризується психологічним виснаженням, саботажем, рівнем професійних досягнень, перериванням професійного спілкування, цинічним ставленням до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психосоматичних розладів [2, С. 84].

Дослідження емоційного вигорання не обійшлося без проблеми встановлення та категоризації детермінант та системи факторів, які ізолюють гальмівне явище для розвитку (або сприяють його функціонуванню).

Розвиток даного стану безпосередньо залежить від роботи в напруженому темпі, з великим емоційним навантаженням і складними обов'язками. До того ж, розвитку синдрому може також сприяти відсутність відповідної винагороди, як матеріальної, так і психологічної за

виконану роботу, що змушує особистість відчувати, що її праця не має цінності для інших [3, с. 36-39].

О. С. Тимофіюк зазначає, що подібний стан спостерігається у людей, які співчутливо та ідеалістично ставляться до своєї роботи, а також у людей неврівноважених, схильних до мрійливості та нав'язливості. У цьому контексті синдром емоційного вигорання може бути психозахисним механізмом у вигляді часткового або повного відключення емоцій у відповідь на згубний вплив на психіку [46, с. 527].

Тому психологічна наука трактує феномен емоційного вигорання як психологічний захисний механізм, вироблений особистістю у вигляді повного, або часткового виключення емоцій у відповідь на певні травматичні ефекти.

Емоційне вигорання - це зрілий емоційний стереотип, часто професійна поведінка. Вигорання є функціональним стереотипом тому, що дозволяє людині економно витратити енергію.

До факторів емоційного вигорання належать: особистісні та організаційні аспекти. Тенденція до розвитку емоційного вигорання багато в чому залежить від поведінки людини.

Розвиток емоційного вигорання пов'язаний з наявністю напруженої психоемоційної діяльності, нестійкою організацією діяльності, психологічними труднощами. Під час дослідження емоційного вигорання американськими психологами чоловіки отримали вищі показники деперсоналізації, а жінки були більш схильні до емоційного виснаження.

Нижчим ризиком емоційного вигорання є особи з такими характеристиками:

- 1) фізична підготовка;
- 2) свідомо та цілеспрямована турбота про свій фізичний стан;
- 3) досвід успішного подолання професійного стресу;
- 4) здатність до конструктивних змін у стресових умовах;

5) здатність бути оптимістичним щодо себе, інших і життя в цілому.

Існують такі способи запобігання емоційному вигоранню:

- 1) постійний розвиток;
- 2) правило не жити для інших, а зосереджуватись на власному житті;
- 3) фізична активність;
- 4) хороші стосунки з сім'єю, друзями, сусідами, колегами;
- 5) вміння сказати «ні»;
- 6) раціоналізація мистецтва;
- 7) психологічне неприйняття;
- 8) повноцінний сон [19, с 32-33].

Емоційне вигорання є глобальним явищем, яке сильно обмежує фізичні та розумові ресурси людини. Існуючі заходи профілактики, які значно знижують ризик виникнення такого небезпечного порушення психіки.

Емоційне вигорання не спадає відразу, у нього тривалий інкубаційний період. Спочатку людина відчуває, що її інтерес до відповідальності згасає: «Я хотів зробити це якнайшвидше, але вийшло навпаки – дуже повільно. Це пов'язано з втратою здатності зосередитися на речах, які вже нецікаві. З'являється дратівливість і втома.

Симптоми емоційного вигорання можна розділити на дві групи:

- 1) Фізична працездатність, що проявляється як:
 1. хронічна втома;
 2. м'язова слабкість і млявість;
 3. часті головні болі при мігрені;
 4. зниження імунітету;
 5. підвищене потовиділення;
 6. безсоння;

7. запаморочення;
8. біль суглобів і попереку.

Синдром часто супроводжується втратою апетиту або надмірним переїданням, що може призвести до значних змін ваги.

2) Характеристика соціальної поведінки:

1. прагнення до ізоляції та мінімізації взаємодії з іншими;
2. ухилення від виконання обов'язків та відповідальності;
3. Бажання звинувачувати інших у своїх бідах;
4. Зміна етичних принципів.

Таким чином, синдромом емоційного вигорання можна вважати стан, коли особистість відчуває себе виснаженою фізично, морально та розумово. Їй стає все важче прокидатися вранці та працювати. Людині складно зосередитися на своїх обов'язках і виконувати їх відповідно встановленому терміну. Робочий день розтягується до пізньої ночі, руйнується звичний ритм життя, псуються стосунки з оточуючими людьми.

1.2 Емоційне вигорання керівників бізнесу

Емоційне вигорання у професійній діяльності може негативно позначитися на працездатності та мотивації людини. Це уповільнює бізнес-процеси та знижує ефективність працівників.

До групи ризику вигорання належать ті, чия робота пов'язана зі спілкуванням: спілкування з підлеглими, клієнтами, потреба слухати й передавати інформацію, вирішувати конфліктні ситуації. Схильні до цього синдрому також ті, хто працює у строгому режимі часу, дедлайнів і дедалі вимогливіших результатів [21, с.75-77].

У бізнесі синдром вигорання найчастіше спостерігається у тих, хто працює зі співробітниками і клієнтами, відповідає за прямі продажі і спілкується ззовні:

- 1) PR-спеціаліст.
- 2) Працівники відділу кадрів.
- 3) Менеджер з продажу.
- 4) Консультанти.
- 5) Організатор публічних заходів.
- 6) Журналісти.

До списку також входять керівники великих компаній, підприємці з нестабільним бізнесом, а також новачки в певних сферах діяльності. Вигорання може виникнути у людей, які перевантажені, переобтяжені та перебувають у постійному стресі.

Це можуть бути молоді спеціалісти, які сумніваються у своїх силах і здібностях та перебувають у постійній напрузі через вплив нової інформації та запитів на роботу.

Крім емоційної нестабільності та нездатності розслабитися, існують об'єктивні фактори, які можуть спровокувати емоційне вигорання. Існує кілька причин, які в сукупності викликають серйозні професійні

деформації: забагато роботи, бажання побудувати бізнес, заробити всі гроші в світі або просто звичка — якою б не була причина трудоголіка, це не призведе до гарних результатів. Нездатність людини відволікатися від роботи та відпочинку, коли це необхідно, може негативно вплинути на її психічне здоров'я.

Надмірна емоційність, відмова від особистих інтересів, надмірна захопленість роботою, глибоке переживання кожної невдачі можуть призвести до сильного наростання стресу та напруженості [12, с.28-29].

За загальною думкою психологів, сферу діяльності потрібно змінювати кожні п'ять років: це може бути інша посада в тій же компанії, розширення відповідальності, зміна місця роботи. Виконання монотонної діяльності в одному місці щодня може призвести до нудьги, апатії та в кінцевому результаті, вигорання.

Якщо цього не робити, то може розвинутиися криза особистості. Залежно від віку та соціального статусу будь-яка людина може почати дивитися на своє життя та мотивацію по іншому, щоб знайти нові джерела натхнення. Це може бути пов'язано з особистими проблемами, віковими змінами, сімейним станом.

Наукова дискусія про вигорання активно велася в західному психологічному середовищі. Робота О. Марії, Л. В. П'янківської та О. Чайковської дає розуміння її природи, основних симптомів, етапів розгортання, віддалених наслідків. Численні емпіричні дослідження виявили організаційні, професійні та особистісні фактори, які впливають на розвиток вигорання особистості і, таким чином, можуть бути використані для запобігання вигорання [51, с. 30; 52, с. 238; 53, с. 87].

Теорія ресурсозбереження відіграє важливу роль у подоланні вигорання на роботі. На думку Робертса, професійний стрес виникає тоді, коли людина втрачає важливий ресурс, не отримавши очікуваної винагороди за результати своєї праці. Ресурсом може бути будь-який

матеріальний, соціальний, особистий, духовний. Важливо, щоб він мав суб'єктивне значення для цінності людини [37, с. 69].

Практично будь-яка трудова діяльність – це обмін ресурсами між працівником і організацією. Вигорання виникає, коли процес втрати ресурсів суб'єктивно відбувається інтенсивніше, ніж придбання та накопичення. Незважаючи на зусилля науково-дослідних установ, громадських та професійних організацій, вигорання залишається серйозною проблемою навіть у промислових та розвинених країнах, які приділяють велику увагу забезпеченню психічного здоров'я працівників на виробництві.

Кількість фахівців з «вигорання» неухильно зростає, а сам синдром поширюється на все нові й нові види діяльності. Вітчизняні дослідження поширеності вигорання в різних професійних групах показали, що симптоми мають 15-100% працівників. Але специфіка вигорання у менеджерів, особливо керівників підприємств, рідко є предметом дослідження, в основному через складність організації такого дослідження [10, с. 147].

Масштабне дослідження директорів шкіл показує, що специфіка професійної діяльності сприяє поширенню вигорання. Діяльність мозку відрізняється складними, багатогранними характеристиками, інтенсивністю дії, частим втручанням зовнішніх факторів, відповідальністю за результат роботи, відповідальністю за виконавця роботи. У людини часто виникають ситуації високого емоційного та інтелектуального напруження. Складність взаємодій вимагає встановлення довірчих стосунків при збереженні позицій керівника [5, с 90].

Всі ці характеристики є факторами ризику вигорання. З іншого боку, управлінська діяльність у бізнес-середовищі має властивості, які можуть діяти як буфер вигорання. Зокрема:

- 1) незалежність у прийнятті рішень та діях;

2) здатність своєчасно отримувати зворотний зв'язок про результати своєї роботи;

3) високі та адекватні стимули (матеріальні та духовні) за особистий внесок;

4) самоідентичність, де домінують бізнес-структури, і високий соціальний статус, що забезпечує суб'єктивне відчуття власної гідності та важливості виконаної роботи [29, с. 11; 26-27].

Все це вказує на певну стійкість бізнес-лідерів до «горіння» кар'єри. Тому деталі управління визначають ризик вигорання при збереженні ресурсів для запобігання цьому синдрому. Ця подвійна ситуація свідчить про те, що характер і структура синдрому вигорання бізнес-лідерів будуть відрізнятися від інших професійних груп [7, с. 85].

Крім того, деталі організаційних, соціально-демографічних та індивідуальних факторів вигорання у бізнес-лідерів можуть бути унікальними в порівнянні з іншими соціально-економічними спеціальностями. Ця амбівалентність управлінської діяльності недостатньо проаналізована в сучасній психологічній літературі. Але його дослідження важливе як теоретично, так і методично, оскільки дозволить пролити світло на особливості ресурсо балансування організацій у подоланні професійного стресу.

Л. Ф. Лесков провела сучасне та актуальне емпіричне дослідження, спрямоване на розкриття якісної унікальності емоційного вигорання в діяльності керівників бізнесу. Опитування проводилося на базі комерційних підприємств Києва, Одеси та Львова [27, с. 39-40].

Результати комплексного дослідження симптомів вигорання в різних професійних групах свідчать про те, що прояви деперсоналізації та високої самооцінки характерні для бізнес-лідерів, вони посилюються з рівнем керівництва. Професії менеджерів і власників великих корпорацій характеризуються «негативним, цинічним ставленням до тих, з ким вони

стикаються у своїй професійній діяльності, сповненим емоційної завантаженості та визнання власних досягнень» [27, с. 57].

За відсутності скарг на емоційне виснаження деперсоналізація може бути пов'язана з порушенням професійної ідентичності або іншими особистісними порушеннями, не пов'язаними з вигоранням (тобто професійною деформацією). У роботі М. Г. Лаврова було виділено надмірний нормативний показник деперсоналізації у керівників навчальних закладів, ця ознака поєднувалася з емоційною залученістю до роботи [25, С. 119].

Це дозволяє розглядати описані характеристики як конкретні ознаки вигорання керівника. У сукупності можна сказати, що бізнес-лідери порушують професійну ідентичність, яка поєднується з відданістю справі та високим рівнем самоефективності.

За результатами дослідження, у 65% респондентів у вибірці бізнес-лідерів були виявлені ознаки емоційного вигорання, а внутрішня структура їх симптомів відрізнялася від інших професійних груп. Специфіка управлінської діяльності зумовлює перетворення вигорання на роботі у двоскладове явище, ядром якого є емоційне виснаження (втрата ресурсів) та самоефективність (придбання ресурсів).

Незалежно від посади та сфери діяльності, характеристикою керівників є високий ступінь деперсоналізації, що не слід розглядати як симптом вигорання. Скоріше, це прояв дезадаптації, пов'язаної з професійною ідентичністю та пошуком власного стиля управління [7, с. 32].

В. В. Подляшаник провів дуже цінне дослідження, вивчаючи психологічні чинники вигорання у вибірці керівників підприємств та власників бізнесу. В ході своєї роботи він виявив, що результати дослідження надають теоретично та практичну цінну інформацію про психологічні предиктори професійного вигорання.

Прояви емоційного виснаження керівників більшою мірою детермінуються кар'єрною мотивацією та особливостями емоційності, прояви деперсоналізації – професійним досвідом та поведінковими стратегіями подолання труднощів, редукція досягнень – ціннісною спрямованістю керівників. Баланс втрат та придбань персональних ресурсів, самоприйняття і задоволеність власним життям виявились наскрізними факторами, що визначають прояви вигорання у вибірці [35, с. 57].

Для розвитку відчуття професійної успішності та залученості в роботу вагоме значення мають особистісні диспозиції: рівень домагань, поставлені кар'єрні цілі, внутрішня орієнтованість на підприємницьку діяльність, цінність стимуляції та самоефективність. Це окреслює головні мішені корекційних впливів та профілактики вигорання в цьому професійному середовищі.

Таким чином, на сьогоднішній день, мабуть, немає жодної освіченої людини, котра б не знала про вигорання і не відчула на собі його руйнівну дію. Синдром вигорання виникає в результаті хронічного стресу на робочому місці, який не був успішно подоланий. Відповідно до Міжнародної класифікації хвороб цей стан характеризується трьома вимірами: почуттям вичерпаності енергії або знесилення; збільшенням психологічного дистанціювання від роботи, негативізмом або цинізмом щодо роботи; почуттям неефективності і відсутності досягнень

1.3. Стрес як один з чинників виникнення емоційного вигорання

Стрес і перевантаження на роботі часто вважають причиною вигорання. Вигорання описують як «синдром, що виник в результаті хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося успішно впоратися». Стрес - це стан напруженості, викликаний інтенсивним збудженням і емоційним напруженням у будь-якій незвичайній ситуації.

В. Л. Вінник зазначає: «Важливо не те, що з тобою відбувається, а те, як ти це бачиш». Стрес є невід'ємною частиною нашого життя, але іноді він не лише допомагає нам пристосуватися до нових умов життя, а й може призвести до симптомів емоційного вигорання. Емоційне вигорання може виникати з багатьох причин, як психологічних так і фізичних [3, с. 178].

На думку провідних вчених (Л. М. Карамушка, Г. В. Гнускін, Н. І. Тавровецька та інших), вигорання можна прирівняти до болю в його екстремальному виконанні, або до третьої стадії загального адаптаційного синдрому - стадії виснаження. Тільки в той момент, коли стрес переходить у вигорання воно є не чітко вираженим [19, с. 12-18].

Розкриття сутності поняття «емоційний стрес» також важливо згадати та правильно трактувати, оскільки воно найбільше впливає на формування емоційного вигорання.

Поняття емоційного стресу вперше запропонував фізіолог Ганс Сельє. Термін відноситься до аномальної реакції організму на будь-яку побічну реакцію. Через вплив подразника (стресора) адаптаційні механізми організму перебувають у стані напруженості. Процес адаптації має три основні стадії розвитку — тривожність, опір і виснаження [33, с. 45].

Перший етап фази реакції (тривоги) — це мобілізація ресурсів організму. Друга, резистентність, проявляється як активація захисних механізмів. Виснаження настає, коли психоемоційні ресурси вичерпуються

(фізична капітуляція). Важливо відзначити, що емоції та емоційний стрес пов'язані. Але тільки негативні емоції, що призводять до негативного стресу, можуть призвести до серйозних психічних розладів. Селліер назвав ситуацію збентеженням.

Причина болю змушує організм виснажувати свою енергію. Це може призвести до серйозних захворювань. Поняття стресу може мати й іншу природу. Деякі вчені вважають, що прояв емоційного напруження пов'язаний із загальним розподілом симпатичного і парасимпатичного збудження [18, с. 36].

Негативні емоції і стрес непередбачувані. Демонстрація захисної функції організму від виникаючих психологічних загроз може подолати лише невеликі труднощі. Також при хронічних або періодичних повтореннях стресових ситуацій емоційне збудження може стати хронічним. Людина тривалий час перебуває під дією негативного психологічного та емоційного фону, що проявляється виснаженням, емоційним вигоранням та іншими процесами.

Ресурси для боротьби зі стресом у кожного унікальні. Це називається опором тиску. Тому стрес як фактор ризику для здоров'я слід розглядати щодо можливих симптомів, які впливають на фізичний емоційний та психічний статус [39, с. 84].

При появі дистресу, причина якого пов'язана із зовнішніми або внутрішніми факторами, адаптаційна функція дає збій. У міру розвитку стресової ситуації людина може відчувати страх і паніку, неорганізовану поведінку, труднощі з психічною діяльністю. Сам прояв стресу залежить від здатності впоратися зі стресом (емоції можуть бути причиною серйозних патологічних змін в організмі). Він проявляється у формі емоційних, фізичних, поведінкових та психологічних змін [21, с. 10].

Емоційні ознаки стресу проявляються як загальні зміни емоційного контексту. Позбутися від них легше, ніж від інших симптомів, тому що

вони регулюються власним бажанням і волею. Під впливом негативних емоційних, соціальних або біологічних факторів у людини можуть розвинутися:

1) Поганий настрій, смуток, депресія, тривога.

2) Злість, агресія, самотність. Ці емоції проявляються швидко і яскраво виражені.

3) Зміни особистості – підвищення замкнутості, зниження самооцінки.

4) Патологічні стани – неврози.

Неможливо переживати сильний стрес без прояву емоцій.

Емоції відображають стан людини і є основним способом визначення душевного стану. Для запобігання загрозам для здоров'я важливу роль відіграє вираження тих чи інших емоцій та їх вплив на поведінку людини.

Психологічні симптоми емоційного стресу найчастіше проявляються, коли людина тривалий час перебуває поза зоною психолого-емоційного комфорту і не може адаптуватися до нових умов життя. В результаті, біологічні та фізичні фактори накладають свій відбиток на психологічний стан людини:

1) проблема з пам'яттю;

2) проблема неувважності на роботі;

3) сексуальні порушення.

Люди почуваються безпорадними, віддаленими від своїх близьких і впадають у глибоку депресію.

Людина отримує гостру або хронічну психічну травму через негативні стресові фактори. У людини може бути розлад особистості, депресивні психогенні реакції, реактивний психоз. Будь-яка захворюваність – це результат травматичних впливів психологічного характеру. Це може бути викликано як несподіваними новинами (смерть

близької людини, втрата житла), так і тривалим впливом стресора на організм [26, С. 87].

Вчені, в першу чергу, вивчали основні події, які заважають процесу життя і впливають на емоційну сферу людей. Висновки, опубліковані М. С. Корольчуком, узагальнюють відповіді випробовуваних, які зазнали помірного та сильного стресу. Спочатку настає найбільший стрес — смерть близької людини, потім — розлучення, ув'язнення, смерть близького члена сім'ї [22, с. 13-17].

Бувають і приємні події, які можуть призвести до стресу (шлюб, вагітність, нова робота, навчання). Деякі психологи відзначають, що більшість основних проблем є збалансованими і іноді пов'язані з менш інтенсивними стресовими факторами: марнотратство протягом дня, рутинна, невеликі неприємності в житті, погана погода, нестабільний рух, втрачені ключі, зростання цін на хліб чи будь-які інші життєві ситуації. Якщо людину щось дратує, це обов'язково викличе у неї негативні емоції. Сама подія може бути нейтральною [40, с. 67].

А. Я. Боднар вважає, що люди мають достатньо сил, щоб протистояти раптовому і короточасному стресу. Коли тиск стає нескінченним, виникають справжні проблеми: життя з батьками, виснажлива робота, релігійні упередження, падіння в неминуче. В даний час стрес відіграє настільки важливу роль у психологічному плані в житті людини, що вчені-психологи дуже зацікавлені в дослідженні цього явища [7, с. 21-23].

Дослідниця І. А. Акіндінова детально дослідила та описала вісім стресових ситуацій, які можуть спровокувати особистісне емоційне вигорання:

- 1) Необхідність прискорити обробку інформації;
- 2) Шкідливе негативне оточення;
- 3) Усвідомлена загроза;

- 4) Порушення фізіологічних функцій, у тому числі і захворювань;
- 5) Ізоляція;
- 6) Позбавлення волі;
- 7) Виключення (вигнання та переслідування);
- 8) Груповий тиск [1, с 37].

Н. В. Бещук-Угорщина додала до цього списку випадки неконтрольованості подій, нездатності щось зробити, нездатність змінити ситуацію. Цей список може бути розширений стресовими факторами, такими як необхідність приймати особливо відповідальні рішення та швидко змінювати поведінкові стратегії [4, с. 39].

Л. О. Сіпко вважає, що стресори професійної діяльності слід поділити на загальні стресори та специфічні стресори. Найбільш поширеними стресорами можуть бути:

1. Відсутність наукового методу організації спільної діяльності (безвідповідальна робота, нерегулярність чи безсистемність). У команди час від часу «жарить», і вона працює в режимі «пожежної» команди.

2. Недостатня кількість персоналу, що змушує інших працювати важко. Роботи багато, і робота або неякісна, або надто багато попрацювали, щоб зберегти її на високому рівні.

3. Порушення режиму роботи.

4. Проблеми статусу, пов'язані з низьким статусом зайнятості, низькою заробітною платою та неадекватними перспективами кар'єрного зростання.

5. Організованість і формалізм, що виявляється в численних нарадах, нарадах нерішучості, «паперовості», численних планах і звітах.

6. Невизначеність і непередбачуваність подій в організації [42, с.38-40].

Невизначеність може проявлятися у вигляді швидких, непередбачуваних дій, які дестабілізують команди без пояснення

необхідності змін.

Тому стрес, як особливий психологічний стан відбивається на мотивації, волі, характері та інших сторонах особистості. Щоб краще зрозуміти природу та особливості стресу, а також індивідуальні особливості цього процесу, потрібна певна інформація та певні навички, що розвивають стійкість. Хоча будь-який організм може адаптуватися і тривалий час перебувати в стресовому стані, стрес все одно може призвести до негативних наслідків, і найкраще вживати так званих профілактичних заходів.

Це означає, що організм дещо підготовлений до стресових ситуацій, оскільки передбачуваність стресу знизилася його рівень. Важливим аспектом проблем стресостійкості, особливо серед різних соціальних проблем молоді, є розвиток адекватної самооцінки. Низька самооцінка не дозволяє реалізувати власні плани та проекти і людина залишається в депресії, а висока самооцінка може спонукати людину до переоцінки власних сил і здібностей [11, с. 75].

Важливим фактором при розгляді стресу є емоційне навантаження людини, а важливим моментом є здатність людини оволодіти механізмами емоційної трансформації. Стресові умови залежать від багатьох факторів, зокрема від тривалості дії стресора та його передбачуваності.

Крім того, емоційна напруженість відіграє важливу роль як особливість сприйняття людиною навколишнього світу та супутнього оточення. Емоційний стрес може спотворювати процес спілкування на різних рівнях, погіршуючи здатність до спілкування. Відомо, що стресові ситуації виникають, коли не спрацьовують захисні механізми і людина не може подолати ситуацію. Завершальна стадія стресу – виснаження. Причому ця стадія зазвичай виникає при тривалих стресових ситуаціях. Інша сторона стресу маловідома. Якщо стрес повторюється так часто, що людина не може його подолати, то виникає відчуття безпорадності.

Хронічний стрес виснажує всі сили і посилює відчуття безпорадності. Цю безпорадність вивчали тому, що так чи інакше, після певної кількості невдалих спроб будь-якої діяльності, індивіди розчаровуються в собі і в світі, «вчаться» бути безпорадними. Вивчення безпорадності молодих людей є особливо важливим, оскільки їх засоби боротьби зі стресом тільки з'являються.

Щоб ефективно «розуміти» стрес, важливо вміти «домовлятися» зі своїм станом, тобто стежити за негативними змінами у своєму стані. Стрессова ситуація виникає, коли захисні механізми людини не в змозі подолати певний рівень стресу. Кожен має свій поріг стресу і для його визначення молодим фахівцям слід більше зосередитися на самоаналізі індивідуальної ситуації [17, с. 41].

Тому важливим аспектом вирішення проблем стресу є адаптація, управління вже існуючими стресовими ситуаціями та передбачення того, що може статися, що сприятиме підвищенню працездатності та творчому розкриттю потенціалу особистості.

Висновки до розділу 1

Професійне вигорання призводить до дезінтеграції багатьох психологічних сфер особистості (мотиваційної, емоційної, когнітивної, поведінкової, соціально-психологічної та інших), зниження адаптаційних можливостей особистості. Проте, найбільших змін зазнає емоційна сфера, розлади в якій «запускають» подальші дезінтеграційні механізми, які «руйнують» особистість. Наявність таких дезінтеграцій спричинює зниження психічної активності людини, позитивного сприйняття себе та навколишнього соціального середовища, «викривлює» подальшу професійну та життєву перспективу особистості.

На сьогоднішній день, синдром емоційного вигорання є хворобою, на яку, не завжди звертають увагу і це не правильно. Люди часто не вважають за потрібне починати лікування. Вони думають, що їм просто достатньо зібратися з останніми силами і доробити нарешті ту роботу, яку не могли виконати довгий час, всупереч перевтомі та небажанню це робити.

У тому випадку, коли у особистості діагностували синдром психічного вигорання, перше, що необхідно зробити, - це сповільнитися. Не витрачати на виконання роботи ще більше часу, робити між окремими завданнями великі перерви. Під час відпочинку займатися тим, чим хочеться найбільш. Даний феномен не варто недооцінювати. Частіше за все, даний психічний стан потребує допомоги кваліфікованого спеціаліста-психолога.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ КЕРІВНИКІВ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ

2.1. Організація та проведення емпіричного дослідження

У дослідженні взяло участь 87 респондентів, 54 з яких керівники малого бізнесу та 33 керівників середнього бізнесу.

В емпіричному дослідженні використано методики: методику діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойко, методика «Шкала психологічного стресу PSM-25», методика «Синдром вигорання» у професіях системи «людина-людина» (Г.С. Нікіфоров), Фрайбурзький особистісний опитувальник І. Фаренберга, Х. Зарга, Р. Гампель (модифікована форма «В»), методика дослідження соціально - психологічної адаптації К. Роджерса - Р. Даймонда.

Обробка результатів здійснювалася методом математичної статистики лінійної кореляції r-Пірсона, підрахунки результатів дослідження проводилися за допомогою комп'ютерної програми Excel for Windows.

Розкриємо сутність методик, які ми використовували в ході дослідження, більш детально.

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко.

Ми обрали дану методику тому що вона найбільш точно відповідає темі та меті дослідження.

Ця методика дозволяє побачити основні симптоми «вигорання». Важливо відзначити, до якої стадії розвитку стресу належать основні симптоми і на якій стадії вони найбільш виражені.

Запропонована методика детально описує синдром «емоційного вигорання». По-перше, потрібно звернути увагу на окремі симптоми. Ступінь тяжкості кожного симптому оцінюється від 0 до 30:

- 1) 9 балів і менше - безсимптомно;
- 2) 10-15 балів - важкий симптом;
- 3) 16 і вище - розвинені симптоми.

На цій фазі або в загальному синдромі емоційного вигорання переважають симптоми з оцінкою 20 і вище.

Наступним кроком в інтерпретації результатів є розуміння індикаторів стадій розвитку стресу — «напруга», «резистенція», «виснаження». У кожному з них оцінка може становити від 0 до 120 балів. Однак порівняння балів, отриманих для різних стадій, є неправильним, оскільки воно не вказує на їх відносну роль або внесок у розвиток синдрому. За кількісними показниками доцільно лише судити, наскільки сформована кожна стадія:

- 1) 36 балів або менше - фаза не утворюється;
- 2) 37-60 балів - етап формування;
- 3) 61 і більше балів – стійка фаза.

Використовуючи смисловий зміст і кількісні показники, розраховані для різних стадій розвитку синдрому «емоційного вигорання», можна скласти досить повну картину особистості і, не в останню чергу, окреслити індивідуальні заходи профілактики та психотерапії. Методика охоплює такі питання:

- 1) які симптоми переважають;
- 2) які основні симптоми, що супроводжують «втому»;
- 3) чи можна пояснити «вигорання» (якщо його виявлено) факторами професійної діяльності чи суб'єктивними факторами, які увійшли до симптомів «вигорання»;
- 4) який(і) симптом(и) найбільше погіршують емоційний стан людини;
- 5) У яких напрямках необхідно впливати на виробничу ситуацію, щоб зменшити нервозність;

б) Які ознаки та аспекти поведінки особистості необхідно виправити, щоб емоційне вигорання не зашкодило особистоті та її професійній діяльності [33, с.67].

Методика «Шкала психологічного стресу PSM-25»

Шкала психологічного стресу PSM-25 призначена для вимірювання феноменологічної структури переживання стресового стану. Мета даної методики полягає в тому, що вимірювання стресових відчуттів відбувається в соматичних, поведінкових і емоційних показниках. Методика була спочатку розроблена у Франції, потім переведена і валидизована в Японії, Англії та Іспанії.

При розробці цього методу автори прагнули усунути наявні недоліки традиційних методів дослідження стресу, які насамперед спрямовані на опосередковане вимірювання психологічного стресу через стресори або патологічні прояви тривоги, депресії, фрустрації. В той час було розроблено лише кілька методик для вимірювання стресу як природного стану психічної напруженості.

Щоб усунути ці методологічні невідповідності, Лемур-Тессье-Фільйон розробив анкету, яка описує особистість в стані стресу, тим самим усуваючи необхідність ідентифікувати такі змінні, як стресори або патології. Питання розраховані на нормальних людей у віці 18-65 років і сформульовані для різних професійних груп. Все це дозволяє нам розглянути методи, які загалом застосовні до вибірок різного віку та професій у звичайній популяції.

Автори випробували метод на вибірці з понад 5000 осіб у Канаді, Великобританії, Аргентині, США, Пуерто-Ріко, Колумбії та Японії. Методика була також використана Клементом і Янгом з Університету Оттави, Ларсі з Університету Монреалю та Госпіталю та Тессье та його колегами з лікарні Санкт-Петербурга. Франциска Ассізького і св. Джастін у Монреалі.

Численні дослідження показали, що PSM-25 має достатні психометричні властивості. Виявлено кореляцію показників PSM зі шкалою тривожності Шпіля-Бергера ($r = 0,73$) та індексом депресії Бека ($r = 0,75$). Величину цих кореляцій можна пояснити звичайним переживанням емоційного стресу або депресії. У той же час дослідження дивергентної валідності показали, що PSM концептуально відрізняється від методів, що використовуються для вивчення тривоги та депресії.

Інструкція: опитувальник містить ряд тверджень, які характеризують психічні стани. Будь ласка, оцініть свою ситуацію минулого тижня за 8-бальною шкалою. Для цього обведіть, будь ласка, цифри від 1 до 8 на анкеті біля кожного твердження, яке найбільш точно вказує на ваш досвід. Немає неправильних чи неправильних відповідей. Відповідайте максимально чесно. На виконання тесту потрібно близько п'яти хвилин.

Число від 1 до 8 вказує на частоту досвіду:

1 — «ніколи»; 2 — «надзвичайно рідко»; 3 — «дуже рідко»; 4 — «рідко»; 5 — «іноді»; 6 — «часто»; 7 — «дуже часто»; 8 — «постійно» (щодня)».

Обробка та інтерпретація результатів. Обчисліть суму всіх відповідей - зведений індекс психічного напруження (ППН). Питання 14 оцінюється у зворотному порядку. Чим більше PPN, тим вище рівень психологічного стресу.

PPN понад 155 балів – високий рівень стресу, що вказує на стан дезадаптації та психічного дискомфорту, що вимагає кількох засобів і підходів для зниження психічного напруження, зняття психологічного напруження, зміни мислення та способу життя.

ППН знаходиться в межах 154-100 балів - середній рівень стресу.

Низький рівень стресу, з PPN нижче 100, свідчить про стан психологічної адаптації до навантаження [48, с 117].

Методика «Синдром вигорання» у професіях системи

«людина-людина» (Г.С. Нікіфоров).

Методику «синдром вигорання» у системній професій «людина-людина» може бути використана для визначення складових синдрому «вигорання» (за теорією синдрому «вигорання» К. Маслача, С. Джексона) .

Методика містить 22 запитання, що відповідають 3 підшкалам:

1) Емоційне виснаження характеризується низьким емоційним фоном, апатією, емоційною перенасиченістю;

2) Деперсоналізація проявляється як деформація взаємин з оточуючими. В одних випадках це може бути посилення залежності від інших, а в інших - посилення негативного, цинічного ставлення і почуттів до підлеглих, колег;

3) Зниження особистих досягнень - це або тенденція до негативної самооцінки, своїх професійних досягнень та успіхів, негативне ставлення до гідності та можливостей, або рівень особистої гідності, що обмежує їхні можливості, відповідальність перед іншими.

Обчислювати суму балів для кожної підшкали необхідно на основі ключа. Рівень «вигорання» визначається за шкалою «вигорання»: низький, середній, високий (для кожної підшкали) [9, с. 470].

Фрайбурзький особистісний опитувальник І. Фаренберга, Х. Зарга, Р. Гампель (модифікована форма «В»).

FPI - багатofакторний особистісний тест, придатний для діагностики деяких важливих властивостей особистості. Він годиться для нормальної популяції з метою аналізу властивостей особистості, в клінічній практиці використовується для індивідуальної діагностики. Це надійний засіб для практичних і науково - дослідних цілей.

Опитувальник містить 12 шкал. Загальна кількість питань - 114. Один (перший) питання ні в одну з шкал не входить, так як має перевірючий характер. Шкали I-IX є основними, або базовими, а шкали

X-XII - похідними, інтегруючими. Похідні шкали складені з питань основних шкал і позначаються іноді не цифрами, а буквами: *E*, *N* і *M* відповідно.

Дослідження може проводитися індивідуально або з групою піддослідних. В останньому випадку необхідно, щоб кожен з них мав не тільки персональний бланк для відповідей, а й окремий опитувальник з інструкцією. Розміщуватися випробувані повинні так, щоб уникнути негативного впливу на одне одному в процесі роботи.

Психолог коротко викладає мету дослідження і правила роботи з опитувальником, при цьому важливо досягти позитивного, зацікавленого ставлення випробовуваних до виконання завдання. Дослідник звертає їхню увагу на неприпустимість взаємних консультацій по відповідях у процесі роботи і будь - яких обговорень між собою. Після роз'яснень психолог пропонує уважно вивчити інструкцію, відповідає на питання, якщо вони виникли, і пропонує перейти до самостійної роботи з опитувальником [47, с. 76].

Методика дослідження соціально - психологічної адаптації К. Роджерса - Р. Даймонда.

Методика Роджерса-Даймонда - особистісний опитувальник, спрямований на виявлення особливостей особистості респондента та ступеня соціально-психологічної адаптації до нового середовища, умов та правил поведінки.

Опитувальник включає в себе 101 твердження, і респондент повинен висловити свою згоду або незгоду з ними відповідно до 7-бальної шкали відповідей.

Даний опитувальник був розроблений Карлом Ренсомом Роджерсом, одним із творців і лідерів гуманістичної психології та засновником особистісно-орієнтованої психотерапії та Розалінд Е. Даймонд у 1954 році. З того часу методика набула помітного поширення, ставши одним з

найбільш часто використовуваних методів діагностики соціально-психологічної адаптації, зокрема, у студентів.

У рамках українських досліджень методика Роджерса-Даймонд використовується в основному для діагностики можливих проблем з адаптацією першокурсників до нових умов та правил поведінки.

Шкала опитувальника показала високу ефективність і диференціюючу здатність не тільки у плані діагностики як станів адаптації і дезадаптації, а й особливостей уявлень себе, їх перебудови у вікові критичні періоди розвитку та у критичних ситуаціях, які спонукають індивіда до переоцінки себе та своїх можливостей [47, с. 241].

2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих даних

Аналіз результатів за методикою діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко.

На думку В. В. Бойко, емоційне вигорання у професіоналів являє собою один із захисних механізмів, що виражається в певному емоційному відношенні до своєї професійної діяльності. Воно пов'язане з психічною втомою людини, яка тривалий час виконує одну і ту ж роботу, яка призводить до зниження сили мотиву і меншою емоційної реакції на різні робочі ситуації, тобто може доходити навіть до рівня байдужості.

Інтерпретацію даної методики ми розпочали з того, що підрахували суму балів окремо по кожному симптому.

На основі дослідження за допомогою методики діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойко ми виявили представленість симптомів професійного вигорання окремо у керівників малого бізнесу та окремо у керівників середнього бізнесу. Дані керівників малого бізнесу представимо у вигляді таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Вираженість симптомів професійного вигорання у керівників малого та середнього бізнесу

Назва симптому	Середні значення
Переживання психотравмуючих обставин	9.4500
Незадоволеність собою	9.6750
«Загнаність у клітку»	9.9500

Тривога та депресія	11.6000
Неадекватне вибіркове емоційне реагування	12.0000
Емоційно-моральна дезорієнтація	10.2250
Розширення сфери економії емоцій	8.5250
Редукція професійних обов'язків	9.5500
Емоційний дефіцит	11.4500
Емоційна відстороненість	9.2000
Особистісна відстороненість, або деперсоналізація	6.8000
Психосоматичні і психовегетативні порушення	4.7750

У таблиці ми представили середні значення, які отримали за допомогою підрахунку балів по симптомам у методиці В. В. Бойко.

З табличних показників можна сказати, що найбільш виражені у керівників малого та середнього бізнесу симптоми неадекватного вибіркового емоційного реагування та тривога і депресія, найменше – психосоматичні та вегетативні порушення.

Також важливо надати результати у відсотках, щоб розуміти, які симптоми емоційного вигорання є найбільш вираженими у респондентів. Отримані дані представимо у вигляді таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Симптоми професійного вигорання у керівників малого та середнього бізнесу

Назва симптому	Результати (%)
Переживання психотравмуючих обставин	6
Незадоволеність собою	9
«Загнаність у клітку»	8
Тривога та депресія	3
Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	7
Емоційно-моральна дезорієнтація	17
Розширення сфери економії емоцій	20
Редукція професійних обов'язків	4
Емоційний дефіцит	7
Емоційна відстороненість	12
Особистісна відстороненість, або деперсоналізація	3
Психосоматичні і психовегетативні порушення	4

Таким чином, ми можемо говорити про те, що велика кількість досліджуваних страждає розширенням сфери економії енергії (20%). Це говорить про те, що досліджувані знаходяться на межі вигорання, на цьому фоні вже вмикаються захисні механізми організму, та, зокрема, психіки.

Також високу вираженість має симптом емоційно-моральної дезорієнтації. Вона проявляється у 17% керівників бізнесу. Емоційно-моральна дезорієнтація проявляється у розвитку байдужості відносно багатьох сфер життя (особистого, професійного, сімейного).

Менше виражена емоційна відстороненість (12%). Що є наслідком емоційної ригідності. Тобто, ми можемо зробити висновок про те, що респонденти, маючи емоційну ригідність (коли обставини вже змінилися, а людина не може перемкнутися на іншу емоцію), психологічно не готові до такого навантаження, з яким зіткнулися під час ведення бізнесу.

У графічному вигляді зобразимо яка сила впливу кожного симптому на досліджуваних.

На рис. 2.1 ми зобразили 12 симптомів професійного вигорання та ступінь їх вираженості у досліджуваних. Отже, найбільший вплив на керівників малого та середнього бізнесу має симптом неадекватного вибіркового емоційного реагування, симптом тривоги та депресії та симптом емоційного дефіциту, трішки менше виражені симптоми: емоційно-моральна дезорієнтація, «загнаність у клітку», незадоволеність собою, редукція професійних обов'язків, емоційна відстороненість та переживання психотравмуючих обставин, найменш впливовими виявилися симптоми: особистісної відстороненості або дезорієнтації та психосоматичні та психовегетативні порушення.

Рисунок 2.1. Вираженість симптомів професійного вигорання у керівників малого та середнього бізнесу

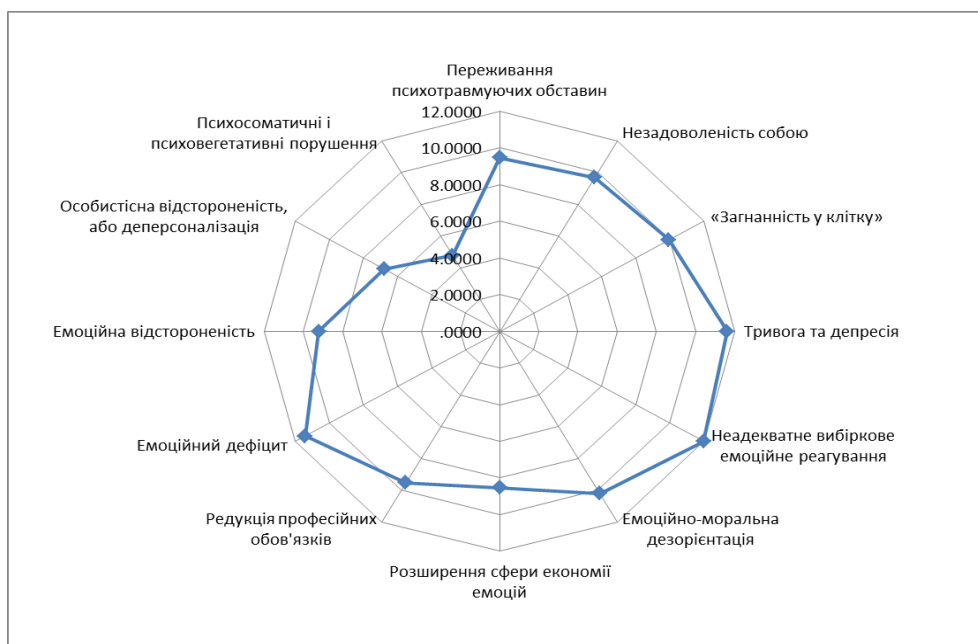


Рисунок 2.1. Вираженість симптомів професійного вигорання у керівників малого та середнього бізнесу

Другим кроком був підрахунок кожної фази симптомів (табл. 2.2, рис. 2.3) окремо, третім - підсумковий показник синдрому «професійного вигорання» - сума показників усіх 12 симптомів.

Таблиця 2.3

Фази формування професійного вигорання у досліджуваних

Фаза	Несформована фаза (%)	У стадії формування (%)	Сформована фаза (%)
«Напруження»	19	30	55
«Резистенція»	21	60	15
«Виснаження»	60	10	30

У досліджуваних різні фази сформовані по-різному, для того, щоб зрозуміти, яка фаза переважає ми представимо середні значення фаз професійного вигорання у вигляді діаграми.

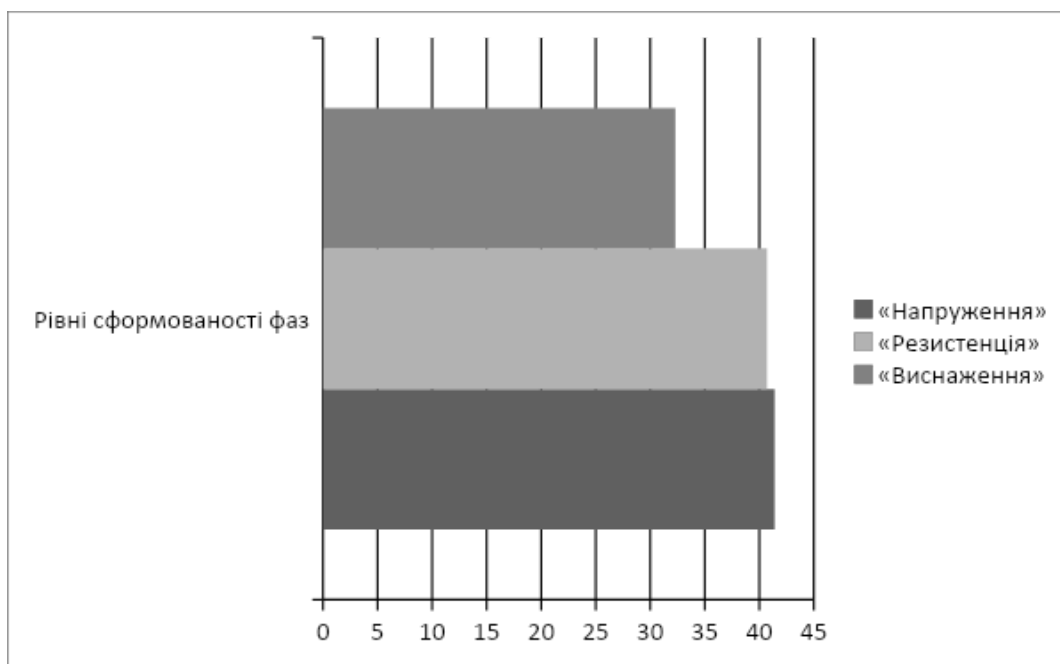


Рисунок 2.2. Діаграма сформованості фаз професійного вигорання

Дивлячись на дану діаграму можна сказати, що у керівників малого та середнього бізнесу, які брали участь у дослідженні, найбільш сформована фаза «напруження», а найменш виражена фаза «виснаження». Можливо це пов'язано з постійним відчуттям підвищеної відповідальності та високим рівнем стресу у респондентів.

Аналіз результатів дослідження за методикою «Шкала психологічного стресу PSM-25».

Дана методика використовувалась з метою вимірювання феноменологічної структури переживань стресу. За допомогою даної шкали ми маємо можливість виміряти стресові відчуття в соматичних, поведінкових і емоційних показниках.

Досліджуваним було запропоновано відповісти на ряд тверджень, де цифри від 1 до 8 означають частоту переживань:

- 1 - «ніколи»;
- 2 - «вкрай рідко»;
- 3 - «дуже рідко»;
- 4 - «рідко»;

- 5 - «іноді»;
- 6 - «часто»;
- 7 - «дуже часто»;
- 8 - «постійно (щодня)».

Підрахувавши отримані бали ми узагальнили результати та перевели їх у %. Отримані результати представимо у вигляді таблиці 2.4.

Таблиця 2.4.

Дослідження рівня переживання стресу

Рівень переживання стресу	Результати (%)
Високий	23
Середній	25
Низький	52

Таким чином ми визначили, що більша частина керівників малого та середнього бізнесу має низький рівень переживання стресу (52%). Це свідчить про стан психологічної адаптованості до робочих навантажень.

Отримані результати представимо у графічному вигляді (рис. 2.3.).



Рисунок 2.3. Рівень переживання стресу керівників

Таким чином, дослідивши рівень переживання стресу керівників стало зрозумілим, що вони мають необхідні механізми, які допомагають їм пережити стрес.

Аналіз результатів за методикою «Синдром вигорання» у професіях системи «людина-людина» (Г.С. Нікіфоров).

Дану методику ми використовували з метою визначення складових синдрому «вигорання»:

- 1) емоційне виснаження;
- 2) деперсоналізація;
- 3) редукція особистих досягнень.

За допомогою запропонованого ключа ми підраховали всі варіанти відповідей та звели їх до загальної таблиці (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Дослідження рівня складових синдрому «вигорання»

Субшкала	Низький рівень (%)	Середній рівень (%)	Високий рівень (%)
Емоційне виснаження	24	39	37
Деперсоналізація	19	52	29
Редукція особистих досягнень	34	11	55

Емоційне виснаження, у більшості досліджуваних, знаходиться на середньому (39%) та високому рівнях (37%). Дана складова розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

Деперсоналізація, у більшості досліджуваних, знаходиться на середньому рівні та проявляється у 52% респондентів. Вони виражається у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших — зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно інших людей.

Редукція особистих досягнень перебуває, у більшості випадків, на високому рівні (55%) та полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

Для наочності результатів отримані дані представимо у вигляді діаграми (рис. 2.3).

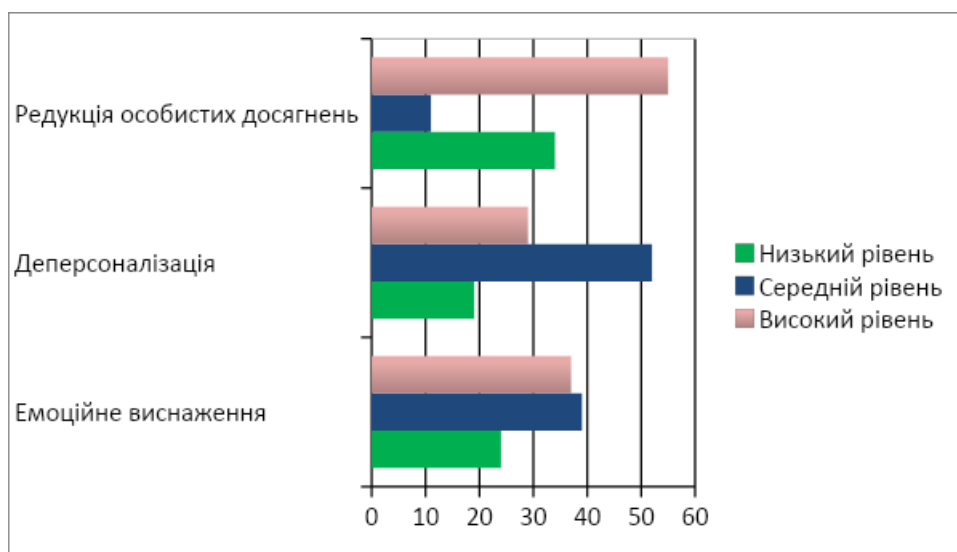


Рисунок 2.3. Дослідження рівня складових синдрому «вигорання»

Отже, дане дослідження свідчить про те, що у досліджуваних різні складові емоційного «вигорання» знаходяться на середньому, або високому рівні. Це свідчить про те, що у респондентів сильно виражені такі симптоми емоційного «вигорання» як:

- 1) занижений емоційний фон;

- 2) байдужість;
- 3) емоційне перенасичення;
- 4) залежність від інших людей;
- 5) негативізм;
- 6) цинізм;
- 7) нівелювання особистої гідності;
- 8) обмеження своїх можливостей та обов'язків.

Аналіз результатів за методикою «Фрайбурзький особистісний опитувальник І. Фаренберга, Х. Зарга, Р. Гампель (модифікована форма «В»)».

Даний опитувальник містить 12 шкал:

- Шкала 1. Невротичність.
- Шкала 2. Спонтанна агресивність.
- Шкала 3. Депресивність.
- Шкала 4. Дратівливість-збудливість.
- Шкала 5. Товариськість.
- Шкала 6. Врівноваженість.
- Шкала 7. Реактивна агресивність.
- Шкала 8. Сором'язливість.
- Шкала 9. Відкритість.
- Шкала 10. Екстраверсія-інтроверсія.
- Шкала 11. Емоційна лабільність.
- Шкала 12. Маскулінність-фемінність.

Дослідження проводилося з групою досліджуваних. Після проведення дослідження було підраховано первинні оцінки та переведені по 9-ти бальній шкалі, відповідно до, наведеного автором, ключа.

Отримані результати представимо у вигляді таблиці 2.6.

№ шкали	Назва шкали	Рівень показника	Отриманий результат (%)
1.	Невротичність	Високий	61
		Низький	39
2.	Спонтанна агресивність	Високий	38
		Низький	62
3.	Депресивність	Високий	83
		Низький	17
4.	Дратівливість-збудливість	Високий	27
		Низький	73
5.	Товариськість	Високий	57
		Низький	43
6.	Врівноваженість	Високий	29
		Низький	71
7.	Реактивна агресивність	Високий	49
		Низький	51
8.	Сором'язливість	Високий	23
		Низький	77
9.	Відкритість	Високий	66
		Низький	34
10.	Екстраверсія-інтроверсія	Високий	64
		Низький	36
11.	Емоційна лабільність	Високий	92
		Низький	8
12.	Маскулінність-фемініність	Високий	71
		Низький	29

Інтерпритуючи отримані результати, необхідно розібрати кожен шкалу окремо.

Шкала 1. Невротичність. За даною шкалою отримано, в більшій мірі, високі показники (61%). Високі показники по даній шкалі відповідають вираженому невротичному синдрому астеничного типу із значними психосоматичними порушеннями. Говорячи на мові психології, такий тип характеризується як болючий, нервовий, який не вміє вийти з положення та приділяє увагу власним почуттям.

Шкала 2. Спонтанна агресивність. Переважають низькі показники (62%). Низькі оцінки за шкалою говорять про підвищену ідентифікацію з соціальними вимогами, конформність, поступливість, стриманість, обережність поведінки, навіть про звуженні кола інтересів.

Шкала 3. Депресивність. Переважають високі показники (83%). Високі оцінки по цій шкалі свідчать про наявність психічних змін в емоційній поведінці та загальному стані, у відносинах до себе і соціальному середовищі. Подібний тип можна описати як засмучений, боязкий, невпевнений, сумний, з властивими особистості внутрішніми стражданнями.

Шкала 4. Дратівливість-збудливість. Переважають низькі показники (73%). Для осіб з низькими показниками фактора «роздратованість» характерні такі риси, як почуття сумлінності, відповідальності, стійкості до моральних принципів.

Шкала 5. Товаришність. Переважають високі показники (57%) за шкалою. Високі оцінки по цій шкалі дозволяють говорити про наявність вираженої потреби в спілкуванні і постійної готовності до задоволення цієї потреби. Подібний тип характеризується як дружній, балакучий, рухливий, товариський, підприємливий.

Шкала 6. Врівноваженість. За даною шкалою переважають низькі показники (71%). Низькі оцінки за фактором «врівноваженість» вказують

на стан дезадаптації, тривожності, вираженої дезорганізованої поведінки.

Шкала 7. Реактивна агресивність. За даною шкалою у досліджуваних простежуються як високі (49%) та низькі показники (51%). Високі оцінки по цій шкалі можуть свідчити про високий рівень психопатизації, яка характеризується агресивним ставленням до соціального оточення і вираженим прагненням до домінування. Такий тип можна описати як реактивно агресивний, здатний відстояти свою думку, недовірливий, егоцентричний, авторитарний, домінантний.

Низькі оцінки за шкалою «Реактивна агресивність» можуть говорити про підвищену ідентифікації з соціальними нормами, конформністю, поступливістю, скромністю, залежністю.

Шкала 8. Сором'язливість. За даною шкалою, здебільшого, отримано низькі показники (77%). Особи, які мають низькі оцінки за фактором «сором'язливість» схильні до ризику, сміливі, рішучі, не лякаються при зіткненні з незнайомими обставинами.

Шкала 9. Відкритість. Переважають високі показники (66%). Оцінки за цією шкалою можуть, в тій чи іншій мірі, сприяти аналізу щирості відповідей досліджуваного при роботі з методикою, яка відповідає шкалам брехні інших тестів. Ми можемо стверджувати, що більша частина досліджуваних була щирою та відкритою при проходженні даного тесту.

Шкала 10. Екстраверсія-інтроверсія. Переважають високі показники (64%). Високі оцінки по цій шкалі характерні для осіб з вираженою екстравертністю. Активних, амбітних, які прагнуть до лідерства, що не випробовують труднощів у спілкуванні, встановленні контактів, із задоволенням беруть на себе провідні ролі у взаєминах з оточуючими.

Шкала 11. Емоційна лабільність. Переважають високі показники (92%). Високі оцінки вказують на нестійкість емоційного стану, які проявляються в підвищеній збудливості, частих коливаннях настрою, драгівливості, недостатній саморегуляції.

Шкала 12. Маскулінність-фемінність. Переважають високі показники (71%). Високі оцінки по даній шкалі говорять про протікання психічної діяльності переважно за чоловічим типом. Фактор «мужність – жіночність» характеризує зарозумілість, активність, рівень асертивності, винахідливість респондентів.

Таким чином, ми можемо зробити висновок, що керівники великого та малого бізнесу були щирими при проходженні методики, що дає нам підставу говорити про достовірність отриманих результатів.

В результаті інтерпретації даних ми діагностували виражений невротичний синдром астенічного типу із значними психосоматичними порушеннями. У значної кількості досліджуваних було виявлено стан дезадаптації, тривожність, виражену дезорганізацію поведінки.

Виявлено високий рівень психопатизації, який характеризується вираженим прагненням до домінування та агресивним ставленням до соціального оточення. Такий тип респондентів можна описати як реактивно агресивний, авторитарний, недовірливий, здатний відстояти власну думку, егоцентричний, домінуючий.

Також діагностовано нестійкість емоційного стану, що виявляється в частих коливаннях настрою, підвищеній збудливості, дратівливості, недостатній саморегуляції.

Аналіз результатів за методикою дослідження соціально - психологічної адаптації К. Роджерса - Р. Даймонда.

Дану методику було використано з метою дослідження соціально-психологічної адаптації досліджуваних до нового середовища, до нових умов та правил поведінки.

В рамках даної методики діагностується 6 інтегральних показників:

- 1) Адаптація.
- 2) Прийняття інших.
- 3) Інтернальність або рівень суб'єктивного контролю.

- 4) Самосприйняття.
- 5) Емоційний комфорт.
- 6) Домінування.

Отримані результати представимо у вигляді таблиці 2.7.

Таблиця 2.7

Дослідження соціально-психологічної адаптації

Показник	Результати (%)
Адаптація.	14
Прийняття інших.	11
Інтернальність або рівень суб'єктивного контролю.	29
Самосприйняття.	17
Емоційний комфорт.	19
Домінування.	10

Таким чином, найбільш вираженими показниками є інтернальність або рівень суб'єктивного контролю (29%). Це свідчить про те, що відповідальність за події, які відбуваються у житті людини пояснюються своєю поведінкою, характером, здібностями. Ця позиція свідчить про наявність в індивіда внутрішнього, інтернального контролю.

У меншій кількості досліджуваних (19%) простежується емоційний комфорт, що свідчить про наявність високого рівня визначеності в своєму емоційному відношенні до подій, які відбуваються.

Самосприйняття простежується у 17% респондентів. Це свідчить про задоволеність особистості своїх особистих характеристик. Для наочності наведемо отримані дані у вигляді діаграми 2.4.

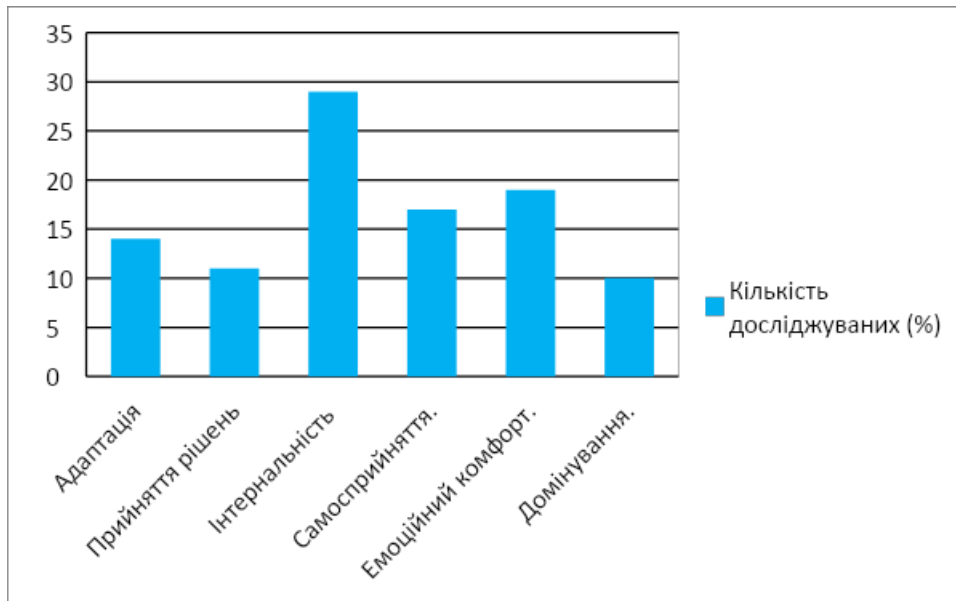


Рисунок 2.4. Дослідження соціально-психологічної адаптації

Тож, можна зробити висновок про те, що в цілому, досліджувані керівники малого та середнього бізнесу, мають високий рівень соціально-психологічної адаптації.

Аналіз кореляційного зв'язку рівня стресу та емоційного вигорання керівників малого та середнього бізнесу.

Для того, щоб дослідити взаємозв'язок емоційного вигорання з рівнем переживання стресу у досліджуваних ми використали кореляційний аналіз Пірсона. Ми порахували коефіцієнт кореляції та дані, які отримали представили у вигляді таблиці 2.8.

Таблиця 2.8

Кореляційний зв'язок рівня переживання стресу з симптомами та фазами професійного вигорання

Характеристика рівня переживання стресу	Характеристика симптомів та фаз професійного вигорання	Коефіцієнт кореляції
Низький	Тривога та депресія	-0,731
	Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	0,334

Аналізуючи дані взаємозв'язку низького рівня переживання стресу, яке простежується у керівників бізнесу, дані отримані за допомогою шкали психологічного стресу з симптомами та фазами професійного вигорання можна сказати, що рівень стресу керівників зумовлює розвиток симптомів емоційного вигорання. Отримані результати представимо у графічному варіанті (рис. 2.5).

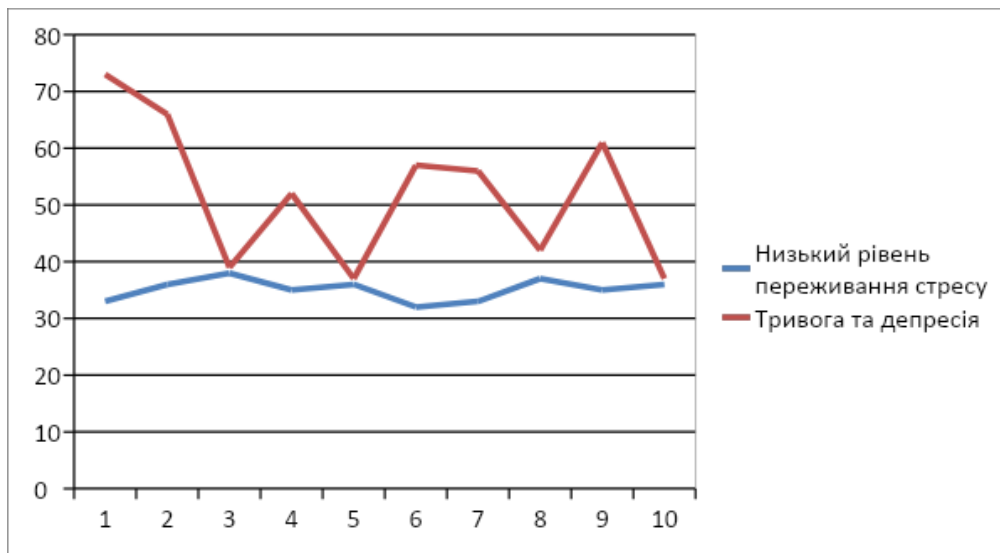


Рисунок 2.5. Аналіз кореляційного зв'язку: тривоги та депресії та низького рівня переживання стресу

За даними діаграми можна стверджувати про стійкий обернений зв'язок між низьким рівнем переживання стресу та тривогою та депресією.

Також було проведено кореляційний зв'язок між низьким рівнем переживання стресу та неадекватним вибірково емоційним реагуванням. Отримані результати також наведемо у вигляді діаграми (рис. 2.6).

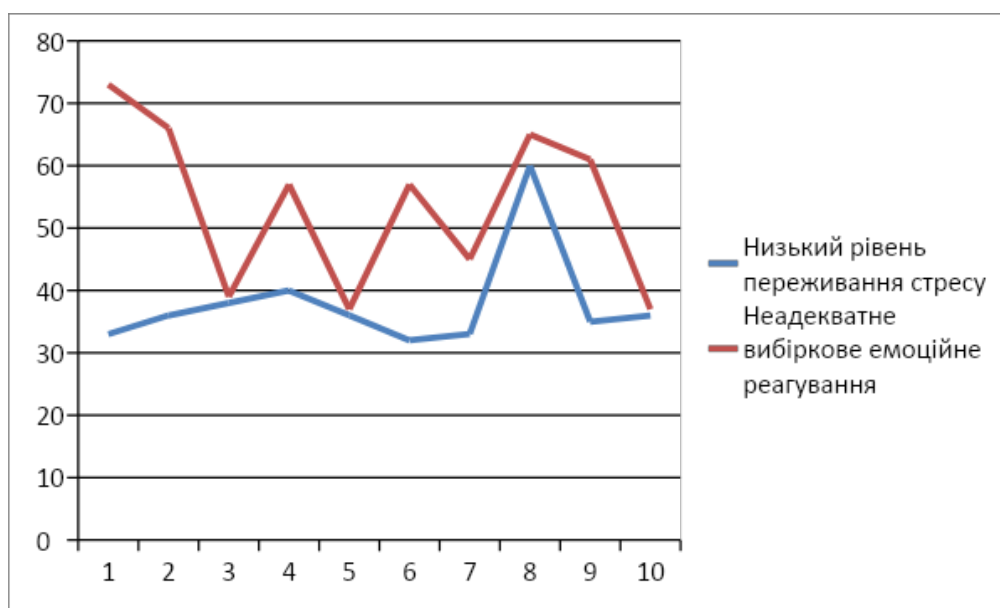


Рисунок 2.6. Аналіз кореляційного зв'язку: неадекватне вибірково емоційне реагування та низького рівня переживання стресу

За даними діаграми можна стверджувати про середню силу зв'язку між низьким рівнем переживання стресу та неадекватним вибіркоким емоційним реагування.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ II

Провівши емпіричне дослідження рівня стресу керівників малого та середнього бізнесу можна зробити висновок, що у вибірці рівень переживання стресу є низьким. Це говорить про те, що у них добре виражені механізми боротьби зі стресом, вони можуть впоратися з великими фізичними та психологічними навантаженнями.

Найбільш виражені у керівників малого та середнього бізнесу, які приймали участь у дослідженні, симптоми неадекватного вибіркового емоційного реагування та тривога і депресія, найменше – психосоматичні та вегетативні порушення.

У досліджуваних найбільш сформована фаза «напруження», а найменш виражена фаза «виснаження». Можливо це пов'язано з постійним відчуттям підвищеної відповідальності та високим рівнем тривожності у респондентів.

У респондентів сильно виражені такі симптоми емоційного «вигорання» як: занижений емоційний фон, байдужість, емоційне перенасичення, залежність від інших людей, негативізм, цинізм, нівелювання особистої гідності, обмеження своїх можливостей та обов'язків.

Керівники великого та малого бізнесу були щирими при проходженні методики, що дає нам підставу говорити про достовірність отриманих результатів.

В результаті інтерпретації даних ми діагностували виражений невротичний синдром астеничного типу із значними психосоматичними порушеннями. У значної кількості досліджуваних було виявлено стан дезадаптації, тривожність, виражену дезорганізацію поведінки.

Виявлено високий рівень психопатизації, що характеризується агресивним ставленням до соціального оточення і вираженим прагненням до домінування. Такий тип досліджуваних можна описати як реактивно агресивний, який здатний відстояти свою думку, егоцентричний, авторитарний, недовірливий, домінантний.

Також діагностовано нестійкість емоційного стану, що виявляється в частих коливаннях настрою, підвищеній збудливості, дратівливості, недостатній саморегуляції.

На основі проведення кореляційного аналізу можна зробити висновок, що існує значущий зв'язок між рівнем переживання стресу та симптомами емоційного вигорання у керівників малого та середнього бізнесу.

РОЗДІЛ III. ПСИХОЛОГІЧНА КОРЕКЦІЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У КЕРІВНИКІВ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ

3.1. Підходи до роботи психолога щодо корекції емоційного вигорання

Психологічна корекція, як різновид психологічної допомоги, має на меті оптимізацію режиму психологічного розвитку шляхом зміни спеціальних методик, а також забезпечення та формування необхідних психологічних якостей. Це сприяє ефективній соціалізації та успішній адаптації особистості до умов життя.

Психокорекція визначається як цілеспрямований психологічний вплив на певну психічну структуру, який забезпечує повноцінний розвиток та функціонування особистості.

Зміст і визначення психокорекційної допомоги відрізняється в різних психотерапевтичних підходах. Таким чином, психологічна корекційна робота в психоаналітичних підходах зосереджується на полегшенні симптомів, що виникають внаслідок конфліктів між психологічними структурами «Я» та «Воно», шляхом подолання недоліків у психологічних захисних механізмах [20, с. 152].

У гуманістичному підході основний акцент ставиться на створенні сприятливих умов для посилення позитивних особистісних змін, таких як особистісне зростання, самореалізація. У всіх випадках завдання психолога - викликати мобілізацію унікальних можливостей і потенціалу особистості. Основною метою корекції синдрому «емоційного вигорання» є покращення міжособистісного спілкування, отримання оптимальних моделей поведінки особистості, ефективних методів подолання складних життєвих ситуацій та гнучкості реагування на обставини, що змінюються.

Корекція визначається як психологічний вплив на конкретні структури розуму для забезпечення повноцінного розвитку та функціонування особистості. Вплив корекційної роботи на психологію має певні вікові та індивідуальні особливості – динамічний зміст розвитку різних вікових етапів різний, і результати психологічної корекції також будуть різними. Не менш важливою є своєчасність та адекватність надання допомоги, ступінь її відповідності індивідуальним особливостям [21, с. 352].

Емоційне вигорання – це складний психофізіологічний феномен, що визначається як емоційне, психічне та фізичне виснаження внаслідок тривалого емоційного напруження, що проявляється у вигляді депресії, втоми та спустошеності, відсутності енергії та ентузіазму, втрати здатності бачити позитивні результати та негативного ставлення. Існують різні думки щодо причин і симптомів емоційного вигорання.

М. Г. Лавров і С. Д. Максименко сходяться на думці, що основним джерелом вигорання є взаємодія з людьми. Синдром емоційного вигорання розвивається поступово (стрес, опір, виснаження) і кожна стадія має певні симптоми. Хоча наслідки горіння та професійного стресу подібні, вони не повинні бути еквівалентними.

Емоційне вигорання є не стресом, а результатом складного поєднання зовнішніх і внутрішніх стресових факторів в системі особистих і ділових відносин, але своєчасне застосування профілактичних методів і засобів та може значно зменшити патогенний вплив синдрому на когнітивні та емоційні процеси [28, с.67;25 с. 90].

Також психокорекцію емоційного вигорання можна здійснювати засобами психодрами, що буде сприяти створенню нових зразків адекватної поведінки та інтеграції в особистість клієнтів нових способів емоційного реагування завдяки створеним умовам для подолання неконструктивних поведінкових стереотипів.

Загалом, психокорекцію емоційного вигорання можна здійснювати багатьма методами. Психологи пропонують такі профілактичні та психокорекційні методи роботи із запобігання та корекції розвитку емоційного вигорання керівників бізнесу, як працетерапія, метод повної раціоналізації майбутньої події, метод вибіркової позитивної ретроспекції, динамічність установок, вміння переоцінювати те, чого не зміг досягнути, об'єктивація стресів, навички до розслаблення, дискретне спілкування, гумор, навіювання, самонавіювання, психорегулююче тренування, театротерапія, книготерапія, арттерапія, музикотерапія, природотерапія, лікування сном, гештальт-терапія, групи психодрами.

Можна зробити висновок, що, на сьогоднішній день, психокорекція спрямована на відновлення психічного здоров'я людини, виправлення значущих якостей особистості та допомогу в розвитку соціальних навичок і професійних здібностей.

Також варто зауважити, що не існує єдино правильного підходу психокорекції емоційного вигорання. Кожен спеціаліст може обирати той метод роботи, який вважає найбільш ефективним та доречним в роботі з конкретним клієнтом.

3.2. Програма психокорекції емоційного вигорання у керівників бізнесу

В процесі теоретичного та емпіричного дослідження було виявлено, що у керівників бізнесу виявлено симптоми емоційного вигорання, а саме, неадекватного вибіркового емоційного реагування та тривога і депресія. У зв'язку з цим, виникає необхідність впровадження програми психокорекції емоційного вигорання у керівників бізнесу.

В процесі створення програми психокорекції ми будемо користуватися структурно-функціональною моделлю, яка заключається в тому, щоб допомогти керівникам бізнесу зрозуміти всі негативні стани, які призводять до тотального руйнування особистості та якому необхідно конструктивно протидіяти всіма можливими засобами. Це досягається шляхом засвоєння ними відповідних знань, зміст і форма подачі яких добирались і структурувались так, щоб зацікавлювати їх, а відтак демонструвалися та відпрацьовувалися зразки ефективної протидії вигоранню для цілеспрямованого їх наслідування.

Така процедура відповідає продуктивній позиції теорії соціального наuczіння А. Бандури. Науковець назвав моделлю ситуацію взаємодії, за якою суб'єкт соціального наuczіння спостерігає як за зразковою для себе з метою її відтворення у власній поведінці та діяльності. На цій підставі «моделлю» було названо комплекс засадових концептів формувального експерименту. Даний термін «структурно-функціональна» вказує, по-перше, на характер цієї моделі, по-друге, на її динамічний характер, а отже, відкритість щодо подальшого вдосконалення.

Структурно-функціональний підхід – найбільш ефективний у дослідженнях складних систем, тому що дозволяє виявляти їх *differentia specifica* – відрізняльні щодо інших об'єктів, тобто, найбільш істотні властивості та особливості – системні, структурно-функціональні.

Структурно-функціональна модель корекції професійного вигорання керівників бізнесу містить блоки процедурної структури цього процесу, функціональне призначення кожного з них і прогнозований синергійно-системний ефект її застосування.

Психокорекційний комплекс включає в себе чотири основні блоки:

1. Діагностичний.
2. Цільовий.
3. Корекційний.
4. Блок оцінки ефективності корекційних впливів.

Опишемо детально складові елементи кожного блоку.

1. Діагностичний.

Мета: діагностика рівня професійного вигорання, особистісних утворень, станів, властивостей, виявлення чинників формування та розвитку професійного вигорання; врахування одержаних даних у розробці психокорекційної програми.

Діагностику було проведено на початку емпіричного дослідження за допомогою методики дослідження діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойко.

2. Цільовий.

Мета: формування активного налаштування (установки) учасників на ефективну психокорекційну роботу в групі, співпрацю з ведучим та іншими учасниками; адекватне самопізнання і самовдосконалення; позитивні результати щодо зниження рівня професійного вигорання та його компонентів; конструктивні зміни у професійній діяльності й особистому житті.

Вправа «Інтерв'ю».

Мета впровадження: познайомитися, зав'язати контакти.

Ресурси: папір, ручки, маркери.

Час: 10 хв на пару для інтерв'ю, 2–3хвилини на презентацію кожної

людини.

Хід проведення:

1. Учасники розподіляються на пари.

2. Вони малюють на папері обриси руки або тіла партнера й заповнюють відповідями на питання інтерв'ю: ім'я, вік, брати й сестри, робота, заняття, хобі, щось особисте, очікування від програми.

3. Кожен представляє учасникам свого партнера з допомогою аркуша з відповідями.

3. Корекційний.

Мета: гармонізація й оптимізація професійно-особистісного розвитку учасників програми на основі:

1) адекватного рефлексування власних професійних, інтелектуальних, емоційних, вольових і інших ресурсів, оволодіння продуктивними способами взаємодії з вихованцями, їхніми батьками та колегами; формування адекватної самооцінки, а відтак впевненості в собі, «аутосимпатії», «саморозуміння», «самоповаги» тощо;

2) редукції негативних впливів деструктивних особистісних властивостей; розвитку вольової саморегуляції; переосмислення свого негативного досвіду;

3) подолання неадекватних паттернів поведінки; розвитку вміння ефективно розподіляти свій час, планувати та контролювати справи, оптимально розподіляти навантаження; засвоєння конструктивних копінг-стратегій тощо.

В рамках даного блоку ми пропонуємо вправи, які допоможуть попередити виникнення емоційного вигорання.

Вправа-асоціація «Айсберг».

Майже кожному відома трагічна історія про «Титанік». До сьогоднішнього дня досі невідомо, чому лайнер, який неможливо потопити, потерпів крушіння та затонув. Відомо тільки те, що втрачено

1503 людських життя за 30 хвилин затонули вночі 14 квітня 1912 року.

Причиною того, що корабель затонув став банальний айсберг, на який натрапив лайнер. То що ж таке айсберг? Які виникають у вас асоціації, пов'язані зі словом «айсберг»? (краса, велич, холод, могутність, небезпека...) Айсберг – це велика гора криги, 90% якої криється під водою і лише 10% - на поверхні. Саме тому він небезпечний.

Так і люди, вони мають схожість з айсбергом у багатьох відношеннях. Те, якою людиною ми бачимо - це лише 10%. Найважливіша людська частина знаходиться схованою і саме ця частина може потягнути її за собою на дно. Що можна зробити, щоб уникнути небезпеки? У нашому випадку – не набути синдрому емоційного вигорання.

Передусім, необхідно знати, що це таке, його ознаки та прояви, а згодом і методи боротьби. Можливо хтось скаже: «Для чого нам це?» Я дам відповідь: професійне вигорання тягне за собою емоційне. Людина не може існувати без емоцій. Життя без емоцій це рутинна, неповноцінна життя. А щоб життя, та обрана вами професія, приносила завжди задоволення необхідно вже сьогодні бути активними і спробувати максимально взяти від життя все, що вам потрібне.

Вправа «Відкрийте свою особистість». Дайте відповіді на такі запитання: «Які Ваші найбільш значимі взаємостосунки з людьми?», «Що Ви найбільше цінуєте у Вашому житті?», «Які люди надають Вам відчуття спільноти, причетності?», «Що надихає Вас і дає Вам надію?», «Що приносить Вам радість?», «Які Ваші досягнення викликають у Вас відчуття гідності?»,

«Що викликає у Вас ентузіазм?».

Відповіді на ці запитання допоможуть Вам усвідомити свою ідентичність, власний досвід та виокремити коло людей, які мають найбільше значення у Вашому житті. Володіючи цією інформацією,

подумайте про своє особистісне зростання: що можна зробити? Що варто було б зробити? Якими якостями Я володію для цього?

Вправа «Оптимальна мотивація». Подивіться на свою проблему, як на морське судно. Якщо Ваша мотивація замала, а проблема велика чи завдання складне, то у вирішенні проблеми чи виконанні завдання Ви подібні до човна в океані. Якщо ж Ваша мотивація занадто велика, то Ви подібні до гігантського лайнеру, керування яким є надзвичайно складним і вимагає дуже великої витрати енергії, дуже високої сконцентрованості.

І на човні, і на супергігантах можна перетнути океан, але таке плавання вимагає повної Вашої причетності і концентрації. В умовах Вашої роботи («багатошаровість» навантажень і непрогнозованість нових термінових завдань, спілкування з «важкими» клієнтами) таке плавання дуже швидко виснажить Ваші сили, що може призвести до повної втрати контролю над ситуацією і до непереборних ускладнень.

Тому, уявіть мотивацію як великий, надійний, але досить маневровий корабель, у якому Ви можете коли потрібно легко «додати обертів», чи, навпаки, «збавити їх». Тепер уявіть собі те завдання, ту проблему, над якими Ви зараз працюєте. Що Ви відчуваєте: дискомфорт, тривогу, напруження м'язів? Якщо так, то уявіть себе капітаном корабля і віддайте команду «Збавити оберти!».

4.Блок оцінки ефективності корекційних впливів.

Мета: відстеження даних психодіагностики, самозвітів учасників, моніторингу їх ставлення до занять, активності, продуктивності, а відтак ефективності участі в них.

Оцінка ефективності корекційних впливів проводиться також за допомогою методики дослідження діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойко.

Критерії ефективності проходження психокорекційної програми:

- 1) позитивна динаміка зниження рівня сформованості емоційного

вигорання та його складових;

- 2) усвідомлення порушення балансу «робота-особисте життя»;
- 3) позитивна динаміка (зміна) змінних емпіричних показників на вході та на виході з програми;
- 4) міра задоволення учасників і рівень відповідності досягнутих результатів очікуванням фахівця, який проводив програму;
- 5) позитивне самоствавлення, упевненість у собі та власних силах;
- 6) оволодіння конструктивними копінг-стратегіями і вияв зрілих психологічних захистів;
- 7) вміння правильно розподіляти свій час;
- 8) активізація соціальної активності;
- 9) підвищення емоційної стабільності в стресогенних ситуаціях;
- 10) оптимізація взаємин з суб'єктами професійної діяльності, членами сім'ї.

Таким чином, розроблена програма психокорекції професійного вигорання у представників бізнесу, сприяє становленню формуванню позитивного самоствавлення та його складових, розвитку професійної рефлексії, вольової саморегуляції, оволодінню конструктивними способами взаємодії, професійній самоактуалізації бізнес-керівників та більшій задоволеності своєю професійною діяльністю, а відтак створила оптимальні умови для гармонізації їх професійно-особистісного розвитку та зниження рівня емоційного вигорання.

3.3. Рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання керівників малого та середнього бізнесу

Вам знайомий стан раптово сильної втоми, дуже дивне відчуття, що в тобі щось зламано: вам байдуже, все даремно? Робота, яка вам дуже подобається, робота, в яку ви вкладаєте всю душу, і не уявляєте свого життя без неї, зараз не просто не подобається, а навіть дратує, а спілкування з людьми можуть викликати негативні емоції. В голові лише одна думка: робочий день майже закінчився! Те ж саме і вдома, нічого не хочеться, навіть спілкуватися з близькими.

Насправді багато людей опинилися в подібній ситуації. Психологи називають це синдромом емоційного вигорання. Під емоційним вигоранням розуміють емоційне виснаження та руйнування психічного стану внаслідок роботи. Вигорання розвивається внаслідок хронічного стресу, що призводить до виснаження емоційно-енергетичних і особистих ресурсів. Синдром вигорання є небезпечним професійним захворюванням для тих, хто працює з людьми: вчителів, лікарів, соціальних працівників, психологів, бізнесменів в тому числі.

Відомий американський психолог Крістіна Маслах була однією з перших, хто дослідив цю проблему, і вона вважає, що емоційне вигорання – це плата за співчуття. Справді, бізнес-керівники багато спілкуються, мають постійно комунікувати з підлеглими і в разі необхідності входити в їхнє положення та співчутливо допомагати навіть якщо це шкодить роботі.

Кар'єра бізнес-менеджера має багато специфічних характеристик, головні з яких - підвищене почуття відповідальності та вольовий стимул постійно заохочувати практичну підприємницьку діяльність.

Підприємницька діяльність не має фіксованого обсягу та загальноприйнятих критеріїв оцінки діяльності, але вимагає постійної участі, активної роботи свідомості, постійного удосконалення та

доповнення знань, що часто призводить до емоційного напруження. Тому основними причинами вигорання у бізнес-лідерів є:

- 1) тиск, викликаний великим попитом;
- 2) неспокійна атмосфера на роботі, що вимагає постійної уваги та напруження;
- 3) неправильна організація праці;
- 4) нехтування власним здоров'ям.
- 5) розумова втома.

Якість бізнес-процесів, погіршення психологічної атмосфери в колективі також впливають на емоційний стан співробітників, дуже важливо не допустити виникнення емоційного вигорання.

Ознаки емоційного вигорання:

- 1) Зниження самооцінки, що проявляється у:
 1. Відсутність позитивних емоцій, віддаленість від людей родини, колег;
 2. Все частіше повертаєтесь додому невдоволеними;
 3. Вам хочеться сказати: «Дайте мені спокій!»;
 4. Безпорадність і апатія, які з часом можуть перерости в агресію і розпач;
 5. Вам подобається самотність;
 6. З'являються конфлікти з підлеглими;
 7. Неможливо нормально побудувати емоційний контакт з колегами.
- 2) Емоційне виснаження, що проявляється в:
 1. знеціненні життя;
 2. байдужості до всього, навіть до особистого життя;
 3. втомі, апатії і депресії, які в кінцевому підсумку призводять до розвитку особистості;
 4. Серйозні захворювання – гастрит, мігрень, синдром хронічної

ВТОМИ.

Ми можемо запропонувати рекомендації, які допоможуть запобігти емоційному вигоранню та попередити виникненню його ознак:

- 1) Визначте для себе основні життєві цілі та зосередьтеся на їх досягненні;
- 2) Думайте про хороше і відганяйте погане. Позитивне мислення та оптимізм – запорука здоров'я та щастя;
- 3) Щоранку вставайте, думайте про щось хороше, посміхніться і кажіть собі, що все буде добре, що ви гарні, щасливі та в хорошому настрої;
- 4) Виділити особливе місце для відпочинку та сну, спати слід не менше 7-8 годин на добу;
- 5) Використовуйте короткі перерви протягом дня, щоб дати собі відпочинок і розслабитися;
- 6) Намагайтеся легше відноситися до проблем, замість того, щоб потрапити в негативні емоції;
- 7) Не нехтуйте спілкуванням! Обговоріть свої проблеми з близькими вам людьми;
- 8) Відпочиньте з родиною, близькими друзями, колегами;
- 9) Знайдіть у своєму житті місце для гумору та сміху;
- 10) Коли у вас поганий настрій, подивіться комедії, почитайте анекдоти, подивіться КВН або просто розважтеся;
- 11) Не забувайте хвалити себе!
- 12) Посміхайтеся, адже всім відомо, що сміх продовжує життя!
- 13) Знайдіть час для себе: прийміть розслаблюючу ванну;
- 14) Читайте улюблені книги;
- 15) Проблеми не потрібно уникати, їм потрібно вирішувати;
- 16) Найкращий спосіб зняти нервову напругу — фізичні навантаження: займіться спортом, ходіть в спортзал, почніть свій ранок з

пробіжки;

17) Музика – це також психотерапія;

18) Відпочинок на природі ідеально підходить для стабілізації нервової системи та покращення психічного стану;

19) Зняти стрес також допомагає зміна діяльності, заняття улюбленими справами, захопленнями - позитивні емоції в улюблених заняттях допоможуть забути про смуток;

20) Слідкуйте за своїм здоров'ям і харчуванням;

21) Плануйте не тільки робочий час, а й відпустку.

22) Розставте пріоритети. Організована людина робить набагато більше, ніж хаотична людина, яка хапається за кілька справ одночасно.

Ми також вважаємо за необхідне згадати деякі психологічні підходи по запобігання вигоранню, які можна використовувати самостійно та покроково повертати себе до щасливого та емоційно-позитивного життя:

1) використання «технічних перерв», які необхідні для забезпечення фізичного та психічного здоров'я (перерви у робочий час);

2) Оволодіння методами управління професійним стресом - зміна соціального, психологічного та організаційного середовища на робочому місці, наведення «містків» між роботою та сім'єю;

3) Оволодіти навичками релаксації, візуалізації, автоматичного налаштування та самопрограмування;

4) Бажання розвитку професіоналізму та самовдосконалення (спілкування через тренінги, конференції, симпозіуми, конгреси та обмін професійною інформацією поза власним колективом);

5) Змініть своє ставлення до життя, сенсу життя, сприйняття вигорання і використовуйте це як можливість переглянути й переоцінити своє життя, щоб бути більш продуктивним;

6) Підтримуйте хорошу форму тіла (збалансоване харчування, обмеження вживання алкоголю, відмова від куріння, корекція ваги).

Для цілеспрямованого запобігання вигоранню необхідно:

- 1) намагатися продумано розрахувати та розподілити свої навантаження;
- 2) навчитися перемикатися з одного виду діяльності на інший;
- 3) На роботі легше відноситися до конфліктів;
- 4) Не намагатися бути кращим у всьому;
- 5) Пам'ятайте, що робота – це не все життя, а лише частина його.

Якщо дивитися на життєві ситуації з цієї точки зору, вони перестають сприйматися як проблеми, а життя починає розглядатися як школа, де події та ситуації поєднуються таким чином, що ми бачимо саме те, що нам потрібно.

Отже, враховуючи ці рекомендації та дотримуючись важливого життєвого балансу «на дві негативні емоції – одна позитивна», можна захистити себе від емоційного вигорання та його небезпечних наслідків: порушення сну, апетиту, емоційної нестабільності, депресії, тривоги, апатії та навіть психосоматичних захворювань.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ III

В рамках даного розділу було розроблено програму, направлену на психокорекцію емоційного вигорання у керівників малого та середнього бізнесу.

Психологічна корекція, як різновид психологічної допомоги, має на меті оптимізацію режиму психологічного розвитку шляхом зміни спеціальних методик, а також забезпечення та формування необхідних психологічних якостей. Це сприяє ефективній соціалізації та успішній адаптації особистості до умов життя.

Програма психокорекції складається з 4 фундаментальних блоків. В процесі створення програми психокорекції ми користувалися структурно-функціональною моделлю, яка заключається в тому, щоб допомогти керівникам бізнесу зрозуміти всі негативні стани, які призводять до тотального руйнування особистості та якому необхідно конструктивно протидіяти всіма можливими засобами. Цього досягалося шляхом засвоєння ними відповідних знань, зміст і форма подачі яких добирались і структурувались так, щоб зацікавлювати їх, а відтак демонструвалися та відпрацьовувалися зразки ефективної протидії вигоранню для цілеспрямованого їх наслідування.

Також було надано рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання у керівників малого та середнього бізнесу. Дотримуючись даних рекомендацій можна вберегти себе від емоційного вигорання та його небезпечних наслідків: порушення сну, апетиту, емоціональної нестабільності, депресії, підвищеної тривоги, апатії та інших симптомів.

ВИСНОВКИ

В ході роботи було досягнуто мету, яка полягає у виявленні емоційного вигорання керівників малого та середнього бізнесу.

Виконано всі поставлені завдання дослідження, а саме, здійснено теоретичний аналіз літератури з проблеми емоційного вигорання. В рамках цього завдання було виявлено, що синдром емоційного вигорання – це глобальне явище, що суттєво обмежує фізичні й психічні ресурси людини. Наявні засоби профілактики сприяють значному зниженню ризику виникнення таких небезпечних розладів.

Посада керівника - одна з таких професій, де на професіонала лягає величезний тягар відповідальності за встановлення довірчих відносин і вміння керувати емоційною напруженістю ділового спілкування. Слід зазначити, що емоційне вигорання дуже сильно впливає на людину, підриваючи її здоров'я і бажання працювати, і найбільш небезпечною є на початку свого розвитку, тому що професіонал "страждає" від "вигорання", не усвідомлюючи своїх симптомів.

На розвиток синдрому емоційного вигорання мають істотний вплив особистісні характеристики людини, зокрема з показниками психоемоційного виснаження корелюють, насамперед, такі риси особистості, що пов'язані з високим ступенем тривожності - низька емоційна стійкість, боязкість, підозрілість, фрустрованість, імпульсивність, схильність до відчуття провини тощо.

Водночас дослідниця зазначає, що протилежні полюси цих особистісних рис, а також внутрішній локус контролю, щирість, доброта, доміантність, практичність, гнучкість, соціабельність, екстраверсія, незалежність можуть відігравати захисну роль при психоемоційному стресі.

Також визначено особливості стресу як одного з чинників виникнення емоційного вигорання. Феномен емоційного вигорання досліджується у психології стресових станів (вигорання як результат стресу), у межах психології професійної діяльності (вигорання як форма професійної деформації) та екзистенційної психології (вигорання як стан фізичного і психічного виснаження, що виникло в результаті довготривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях).

У подоланні вигорання важливу роль відіграє теорія збереження ресурсів С. Хобфолла, згідно з якою професійні стреси виникають тоді, коли індивід утрачає життєві ресурси, не отримуючи очікуваної винагороди за результати власної праці; ресурсами можуть виступати будь-які матеріальні, соціальні, особистісні, духовні цінності, які мають суб'єктивну значущість для людини.

Проаналізовано виникнення емоційного вигорання у працівників бізнесу. Характерною особливістю керівників незалежно від посади і сфери діяльності є високий рівень деперсоналізації, що не слід розглядати як симптом вигорання. Скоріше, це прояв дезадаптації, пов'язаний із процесами професійної ідентифікації, знаходженням власного управлінського стилю та відповідними особистісними деформаціями.

Емпірично досліджено взаємозв'язок емоційного вигорання та рівня стресу керівників малого та середнього бізнесу. Найбільший вплив на керівників малого та середнього бізнесу має симптом неадекватного вибіркового емоційного реагування, симптом тривоги та депресії та симптом емоційного дефіциту, трішки менше виражені симптоми: емоційно-моральна дезорієнтація, «загнаність у клітку», незадоволеність собою, редукація професійних обов'язків, емоційна відстороненість та переживання психотравмуючих обставин, найменш впливовими виявилися симптоми: особистісної відстороненості або дезорієнтації та психосоматичні та психовегетативні порушення.

У керівників малого та середнього бізнесу, які брали участь у дослідженні, найбільш сформована фаза «напруження», а найменш виражена фаза «виснаження». Можливо це пов'язано з постійним відчуттям підвищеної відповідальності та високим рівнем стресу у респондентів.

Дослідивши рівень переживання стресу керівників стало зрозумілим, що вони мають необхідні механізми, які допомагають їм пережити стрес. Рівень стресу керівників обумовлює розвиток симптомів професійного вигорання.

У респондентів було виявлено редукція особистих досягнень, яка у більшості досліджуваних знаходиться на високому рівні та полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

У респондентів діагностували виражений невротичний синдром астеничного типу із значними психосоматичними порушеннями. У значній кількості досліджуваних було виявлено стан дезадаптації, тривожність, виражену дезорганізацію поведінки.

Виявлено високий рівень психопатизації, що характеризується агресивним ставленням до соціального оточення і вираженим прагненням до домінування. Такий тип досліджуваних можна описати як реактивно агресивний, який здатний відстояти свою думку, егоцентричний, авторитарний, недовірливий, домінантний.

Також діагностовано нестійкість емоційного стану, що виявляється в частих коливаннях настрою, підвищеній збудливості, дратівливості, недостатній саморегуляції.

В цілому, досліджувані керівники малого та середнього бізнесу, мають високий рівень соціально-психологічної адаптації.

Проаналізувавши дані взаємозв'язку низького рівня переживання стресу, яке простежується у керівників бізнесу, дані отримані за допомогою шкали психологічного стресу з симптомами та фазами професійного вигорання можна сказати, що рівень стресу керівників зумовлює розвиток симптомів емоційного вигорання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акіндінова І. А. Методи психологічної допомоги в роботі з наслідками синдрому емоційного вигорання фахівців допомагаючих професій / І. А. Акіндінова // Психологічний журнал. / Акіндінова І.А. 2011. Том 17. № 4. С. 56-72.
2. Алексеєнко Т. Ф. Соціалізація особистості: можливості й ризику : наук.-метод. посіб. / Т. Ф. Алексеєнко. К. : Пед. думка, 2007. 152 с.
3. Балл Г.О. До аналізу сутнісного змісту внутрішньої свободи особи / Г.О.Балл // Актуальні проблеми сучасної української психології: Наукові записки Інституту психології імені Г. С. Костюка АПН України / За ред. акад. С.Д.Максименка. К. : Нора-друк. 2003. Вип. 23. С. 35-47.
4. Бещук-Венгерська Н.В. Профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів. Методичний посібник / Бещук-Венгерська Н.В. Вінниця : ММК. 2015. 39 с.
5. Богуславський В.М. Психологія: учебник /В.М. Богуславський. СПб. : Язык, 2010. 370 с.
6. Бодальов А.А. Актуальні проблеми вивчення дорослих [Текст] Світ психології / Бодальов А.А. 2009. № 2. С. 6-11.
7. Боднар А. Я. Емоційне вигорання як внутрішньо особистісний конфлікт // XVIII міжнародна науково-практична конференція «Конфліктологічна експертиза: теорія та методика». Київ, 2019. С. 8–12.
8. Бондаревська Л. Вплив психотравмуючих переживань на виникнення психічного вигорання / Л. Бондаревська. К.: Либідь, 2006. 59 с.
9. Бочелюк В.И. Методика та організація наукових досліджень із психології: Навч.пос. / В.Й.Бочелюк, В.В. Бочелюк. К: Центр учбової літератури, 2008. 360 с.

10. Булах В. П. Синдром професійного вигорання як складний психофізіологічний феномен // Бізнес: науково-практичний журнал. 2015. №4. С. 47–51
11. Бутиріна М., Новолаєв А. Шляхи попередження «професійного вигорання» педагогів // Актуальні питання гуманітарних наук. 2016. №15. С. 265–270
12. Большой психологический словарь [Текст] / сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В.Зинченко. СПб.: Прайм-Еврознак, 2003. 381 с.
13. Голуб О.В. Стрессова стійкість: сутність, теоретичні основи формування // Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С.Костюка АПН України / За ред. С.Д.Максименка. Т. VI, Вип. 7 К., 2004. 384 с.
14. Гуревич К.М. Психологічна діагностика: навчальний посібник/К.М. Гуревич, Є.М. Борисова. М.: Изд-во УРАО, 2007. 304 с.
15. Дудяк В. «Емоційне вигорання». / В. Дудяк. К.: Главник, 2007. 128 с.
16. Завгородня О. В. Проблема психологічного здоров'я: теоретичні та прикладні аспекти / Олена Василівна Завгородня. // Психологія і суспільство. 2007. №3. С. 126–127.
17. Знакова Т.А. Професійне «вигорання» керівників / Т.А. Занкова, А.С. Огнев // Управління персоналом. 2003. № 11. С. 64–75.
18. Карамушка Л. М., Гнуєкіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців. Київ: Логос, 2018. 198 с.
19. Колтунович Т. А. Психологічні умови корекції професійного вигорання: дис. канд. псих. наук : 19.00.07 / Колтунович Тетяна Анатоліївна, Івано-Франківськ, 2016. С. 12-15.
20. Корнієнко І. О. Проблема становлення і корекції поведінки особистості у важкій життєвій ситуації / І. О. Корнієнко // Проблеми

загальної та педагогічної психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПНУ. Т. XIII, ч. 2. 2017. С. 170–180.

21. Корольчук М. С. Психофізіологія діяльності : підручник для студентів вищих навчальних закладів. 2-е вид., випр. та доп. К. : Ельга, НікаЦентр, 2004. 400 с.

22. Кулініч О. І. Психологія управління / Львів : Львівський національний університет ім. І. Франка, 2007. 160 с.

23. Кураев Г.А. Психология человека/Г.А. Кураев, Е.М. Пожарская. Ростов-на-Дону: Феникс; 2002. 232 с.

24. Лаврова М.Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття “емоційне вигорання” / М.Г. Лаврова // Вісник Одеського національного університету. Психологія. 2014. Т. 19. Вип. 2. С. 194-202

25. Лепський М. А. Якість життя як критерій формування оптимістичної перспективи / М. А. Лепський // Культурологічний вісник : Науково-теоретичний щорічник Нижньої Наддніпрянщини. Запоріжжя : «Просвіта», 2006. № 16. С. 87-93.

26. Лєскова Л. Ф. Аналіз наукових підходів дослідження феномену професійного вигорання працівників соціальної сфери // Вісник ХДУ. Серія Психологічні науки. 2017. № 6; Т. 2. С. 154–159

27. Максименко С.Д. Психологія особистості: підручник / С.Д.Максименко. К.С.Максименко. М.В.Папуча. К.: ТОВ "КММ". 2007. 296 с.

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

29. Мащак С. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. // Науковий вісник Львівський державний університет внутрішніх справ. 2021. №2 (1). С. 444–452.

30. Медведєв В. С. Проблеми професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ (теоретичні та прикладні аспекти): Монографія. Київ: Національна академія внутрішніх справ України, 2014. 192 с.

31. Мірошниченко О. А. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах: Навчально-методичний посібник. / О. А. Мірошниченко. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. – 156 с.

32. Міщенко М. С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко / М. С. Міщенко. // Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. С. 7-11.

33. Орел В.Е. Феномен вигорання в зарубіжній психології. Емпірическое исследование [Текст] / В.Е. Орел // Психологический журнал. М.: Наука, 2001. Т. 20. № 1. С. 16-21.

34. Подляшаник В. В. Адаптаційний потенціал та професійне здоров'я особистості / В. В. Подляшаник // Практична психологія та соціальна робота. 2006. № 12. С. 71–74.

35. Ракович Н.К. Практикум з психодіагностики особистості/Н.К. Ракович. Київ: БДПУ, 2002. 248 с.

36. Робертс Г.А. Профілактика вигорання // Огляд сучасної психіатрії / Г.А. Робертс. 2008. №1. С. 39-46.

37. Рогов Е.И. Общая психология: Курс лекций для первой ступени пед. образования/Е.И. Рогов. М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2002. - 448 с.

38. Ронгинский Т.И. Синдром вигорання в соц. профессиях. [Текст] / Т.И. Ронгинский // Психологический журнал. М.: Наука, 2002. Т. 23. № 3. С. 85-95.

39. Сагань І. А. Соціально-психологічні особливості відповідальності особистості в умовах складних життєвих ситуацій [Електронний ресурс] : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / І. А. Сагань // Нац. акад. пед. наук України ; Ін-т психол. ім. Г. С. Костюка. К., 2010. 22 с.

40. Сиваш С. В. Синдром «професійного вигорання» у учителів: содержание, структура, особенности / С. В. Сиваш // Педагогика формирования творческой личности в высших и общеобразовательных школах. 2014. Вип. 38. с.293 – 301.

41. Сіпко Л. О. Психологічні детермінанти професійного вигорання у працівників соціономічних професій // Психологічний часопис. 2019. Т. 5, № 9. С. 220–233.

42. Скугаревська М.М. Синдром емоційного вигорання. [Текст]: Медичні новини. 2002. С. 32 – 33.

43. Столяренко О.Б. Психологія особистості. Навчальний посібник [Текст] / О.Б. Столяренко. К.: Центр учбової літератури, 2012. 280 с.

44. Суханов В. Ю. Базові категорії і систематизація психологічного знання // Перспективи розвитку сучасної науки. Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 7-8 травня 2015 року). Ч. II. Херсон: «Гельветика», 2015. С. 31-33.

45. Тимофіюк О. Проблема емоційного та професійного вигорання [Електронний ресурс] / Оксана Тимофіюк – Режим доступу до ресурсу: http://mluniv-osvita.at.ua/Psychiatric/emocijne_vigoronnja.pdf.

46. Філатова О.Ф., Філь О.А. Комплекс методик для діагностики синдрому «професійного вигорання» у вчителів. К.: «Міленіум», 2004. 24 с.

47. Циганчук Т. В. Стрес у професійній діяльності / Т. В. Циганчук. // Проблеми сучасної психології. – 2015. – №30. – С. 669.

48. Цигульська Т. Ф. Загальна та прикладна психологія. Як допомогти собі та іншим : [курс лекцій] / Т. Ф. Цигульська К. : Наук. думка, 2010. 190 с.

49. Шапар В.Б. Сучасний тлумачний психологічний словник/ В.Б. Шапар / Х.: Прапор, 2007. 640 с.

50. Chaikovska O. (2019) Syndrom emotsiinoho vyhorannia. Lvivskiy tsentr profesiino-tekhnichnoi osvity derzhavnoi sluzhby zainiatosti [Emotional burnout syndrome. Lviv center of vocational education public employment service]. URL: <https://lcptodcz.lviv.ua/news/14-33-35-07-05-2019/>

51. Maria O. Doslidzhennia syndromu vyhorannia. KPT-orientovana model dopomohy pry emotsiino-mu vyhoranni. [Study of burnout syndrome. CPT-oriented model of emotional burnout] Ukrainskyi instytut kohnityvnoповедinkovoi terapii. 2021. р. 2. URL: <https://i-cbt.org.ua/wp-content/uploads/2021/08/Oliynyk-M.-KPToriyentovana-model-dopomogy-pry-emotsiynomu-vygoranni.pdf>

52. Piankivska L. V. (2019) Psykholohichna profilaktyka syndromu “emotsiinoho vyhorannia” u kursantiv vyshchych navchalnykh zakladiv MVS Ukrainy: materialy dysertatsii. [Piankivska LV Psychological prevention of the syndrome of “emotional burnout” in cadets of higher educational institutions of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine: dissertation materials], p. 45. URL: <https://nuou.org.ua/assets/dissertations/diser/diser-piankivska.pdf>

53. Profesiine vyhorannia – yavyshe, a ne khvoroba: Shcho naspravdi zatverdily v MKKh-11. [Occupational burnout is a phenomenon, not a disease: What was actually approved in ICD-11]. Ministerst-vo okhorony zdorovia Ukrainy. URL: <https://moz.gov.ua/article/news/profesijne-vigorannja---javyshe-a-ne-hvoroba-scho-naspravdi-zatverdilyv-mkh-11>

54. Sitsinska M. (2009) Poniattia emotsiinoho ta profesiinoho “vyhorannia” na derzhavnii sluzhbi. Natsionalna akademiia derzhavnoho upravlinnia pry Prezydentovi Ukrainy [The concept of emotional and professional “burnout” in the civil service. National Academy of Public Administration under the President of Ukraine], pp. 3–8. URL: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01\(1\)/Sicinska.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-01(1)/Sicinska.pdf)

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В.В. Бойка)

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб'єкт Вашої професійної діяльності — пацієнтів, клієнтів, споживачів, замовників, учнів, студентів та інших осіб, з якими Ви щоденно працюєте.

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Тепло́та у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.

11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу па роботі.

12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.

13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.

14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.

15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.

16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.

17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.

18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.

19. Я так стомлююся на роботі, ию вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.

20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.

21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.

22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.

24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.

25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.

26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.

29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.

30. У спілкуванні па роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».

31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.

32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).

33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.

36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.

37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.

40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.

41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.

43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.

44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.

46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.

48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.

49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).

52. Я втратив спокій через роботу.

53. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.

54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.

59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.

61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.

62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.

63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.

64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.

65. Іноді я поведжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.

66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.

67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.

68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.

69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене широ хвилюють.

70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.

71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.

72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.

73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.

74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.

75. Моя кар'єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.

77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями.

80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (майже до всього), що відбувається тіа роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.

84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Обробка та інтерпретація результатів

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тим чи іншим числом балів — зазначається в «ключі» поруч із номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку — 10 балів — отримала від суддів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;

2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;

3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» — сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень у дужках вказаний бал, встановлений експертами, який показує «вагу» цієї ознаки симптому.

«Ключ»

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин: +1(2),+13(3), +25(2),
-37(3), +49(10),

+61(5), -73(5)

2. Незадоволеність собою:

-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

3. «Загнаність у кут»:

+3(10), +15(5), +27(2), +39(2),+51(5), +63(1), -75(5)

4. Тривога і депресія:

+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10),
+41(2),

+53(2), +65(3), +77(5)

2. Емоційно-моральна дезорієнтація:

+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Розширення сфери економії емоцій:

+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукція професійних обов'язків:

+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:

+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Емоційне відчуження:

+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3),
+47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання».

Насамперед, необхідно звернути увагу на окремі симптоми. Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів — симптом не сформований;

10-15 балів — симптом на стадії формування;

16 і більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

Наступний крок в інтерпретації результатів — осмислення показників фаз розвитку «вигорання»: «напруження», «резистенція» та «виснаження».

У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлений балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різні — реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна твердити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою:

36 і менше балів — фаза не сформована;

37—60 балів — фаза на стадії формування;

61 і більше балів — фаза сформована.

