

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ» НАВЧАЛЬНО-
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра психології

На правах рукопису

БОНДАРЕНКО НАДІЯ СЕРГІЇВНА

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ СИНДРОМУ
ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У МЕНЕДЖЕРІВ СЕРЕДНЬОЇ
ЛАНКИ СУЧАСНОГО ВИРОБНИЦТВА

Спеціальність: 053 «Психологія»
(код) (назва спеціальності)
Освітня програма Психологія
(назва)
Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра

Науковий керівник:
Пашко Антоніна Олександрівна,
кандидат психологічних наук,
доцент



РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ
Протокол засідання кафедри психології
№ 10 від 15.01.2024
Завідувач кафедри психології
 Людмила ПРИСНЯКОВА
(підпис) (Ім'я, ПРІЗВИЩЕ)
Нормоконтроль
 Наталія СЕРГІЄНКО

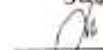
Дніпро, 2024

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ» НАВЧАЛЬНО-
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра психології
Освітній ступінь магістр
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології

 Людмила ПРІСНЯКОВА

«12» 02 2024 року

**ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
БОНДАРЕНКО НАДІЯ СЕРГІЇВНА**

1. Тема роботи: «Психологічні особливості формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного виробництва».
2. Науковий керівник роботи: Пашко Антоніна Олександрівна, кандидат психологічних наук, доцент
Затверджені наказом вищого навчального закладу від « » 2023__ року №
3. Строк подання роботи на кафедру: 12.02.2024 року
4. Мета кваліфікаційної роботи: вивчення сучасних науково-теоретичних досліджень та визначення психологічних особливостей формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва.
5. Завдання кваліфікаційної роботи:
 - здійснити теоретичне дослідження феномену “професійного вигорання”, його симптомів та стадій;
 - розробити програму дослідження, підібрати методичне, методологічне та математико-статистичне забезпечення дослідження;

- розглянути особливості праці менеджерів середньої ланки, соціальні та виробничі фактори, що сприяють формуванню у них синдрому професійного вигорання (вік, стаж, виробниче середовище, характеристика оплати праці);

- провести емпіричне дослідження психологічних особливостей формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва;

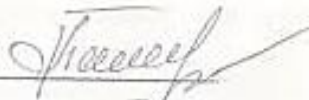
- провести теоретичний, логічний та математико-статистичний аналіз результатів емпіричного дослідження;

- підібрати комплекс заходів з профілактики формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вступ	жовтень	виконано
2.	I Розділ	листопад	виконано
3.	II Розділ	грудень	виконано
4.	III Розділ	січень	виконано
5.	Робота в цілому	лютий	виконано

Науковий керівник



Антоніна ПАШКО

Здобувач вищої освіти



Надія БОНДАРЕНКО

Дата видачі завдання . 16 . 09 2023 р.

АНОТАЦІЯ

Бондаренко Н. С. Психологічні особливості формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва / Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр» за спеціальністю 053 Психологія (освітньо-професійна програма «Психологія»). ВНПЗ ДГУ, Дніпро, 2024.

Об'єкт дослідження: формування синдрому професійного вигорання працівників.

Мета роботи: вивчення сучасних науково-теоретичних досліджень та визначення психологічних особливостей формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва.

Методи та методики дослідження: теоретичний, емпіричний та математико-статистичний. Для проведення емпіричного дослідження були відібрані такі методики: діагностика професійного «вигорання», автори - К. Маслач і С. Джексон (адаптація Н. Є. Водоп'янової); «Визначення психічного вигорання», Фарбер Берри, в адаптації - Рукавишникової А. А.; «Стреси та стресостійкість» (Ю. Щербатих); «Ваш характер» (Г. Айзенка); «Визначення рівня самоактуалізації особистості» (автор - О. В. Лазукін), методика «Інтегральна задоволеність працею» Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М., методика діагностика мотивації схвалення Д. Марлоу і Д. Крауна.

Одержані результати та їх новизна: встановлені психологічні особливості та компоненти синдрому емоційного та психічного вигорання професійного характеру у працівників металургійної сфери зі стажом роботи від 0 до 10 років у порівнянні з працівниками металургійної сфери зі стажом роботи від 11 до 20 років. Встановлена розповсюдженість та важкість компонентів емоційного вигорання під дією зовнішніх та внутрішніх факторів. Розроблена корекційна програма, спрямована на профілактику та

зниження розвитку синдрому емоційного вигорання у працівників металургійної сфери впродовж роботи на підприємстві.

Гіпотеза робоча: дослідження полягає в тому, що деякі внутрішні та зовнішні чинники (характер професійної діяльності та психологічні особливості) можуть впливати на їх емоційне вигорання.

Теоретична значущість кваліфікаційної роботи визначається у більш глибокому розкритті терміну синдрому емоційного вигорання, аналізі феномену емоційного вигорання серед менеджерів середньої ланки металургійного підприємства.

Практична значущість роботи визначається у виявленні рівня синдрому емоційного вигорання у працівників з різним стажем роботи для подальшої діагностики і корекції синдрому емоційного стану фахівців.

Отримані дані можуть бути використані психологами, психотерапевтами, реабілітологами для психодіагностики синдрому емоційного вигорання та для його корекції.

Структура роботи: 158 с., 14 табл., 12 рис., 116 джер., 16 дод.

Перелік ключових слів: СИНДРОМ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ, МЕНЕДЖЕРИ СЕРЕДНЬОЇ ЛАНКИ, ПСИХОДІАГНОСТИКА, ПРОФІЛАКТИКА, РЕАБІЛІТАЦІЯ.

ABSTRACT

Bondarenko N. S. Psychological features of the formation of the syndrome of professional burnout in middle-level managers of modern metallurgical production / Qualification work for obtaining an educational degree "master" in the specialty 053 Psychology (educational and professional program "Psychology". VNPZ DSU, Dnipro, 2024.

Study object: the formation of the syndrome of professional burnout among workers.

Task: to study modern scientific and theoretical research and determine the psychological characteristics of the formation of the professional burnout syndrome among middle managers of modern metallurgical production.

Research methods and techniques: theoretical, empirical and mathematical and statistical. The following methods were selected for the empirical research: diagnosis of professional "burnout", authors - K. Maslach and S. Jackson (adaptation by N. E. Vodopyanova); "Definition of mental burnout", Farber Berry, adapted by A.A. Rukavyshnykova; "Stresses and stress resistance" (Y. Shcherbatykh); "Your character" (H. Eysenka); "Determining the level of self-actualization of the individual" (author - O. V. Lazukin), the method "Integral satisfaction with work" Fetiskin N. P., Kozlov V. V., Manuylov H. M., the method of diagnosis of the motivation of approval by D. Marlow and D. Crown.

Obtained results and their novelty: the psychological characteristics and components of the syndrome of emotional and mental burnout of a professional nature were established among metallurgical workers with experience from 0 to 10 years in comparison with metallurgical workers with work experience from 11 to 20 years. The prevalence and complexity of the components of emotional burnout under the influence of external and internal factors have been established. A correction program has been developed aimed at preventing and reducing the development of burnout syndrome among metallurgical workers during their work at the enterprise.

Working hypothesis: the study is that some internal and external factors (the nature of professional activity and psychological characteristics) can influence their emotional burnout.

The theoretical significance of the work is determined by a deeper disclosure of the term of emotional burnout syndrome, analysis of the phenomenon of emotional burnout among middle managers of a metallurgical enterprise.

The practical significance of the diploma project is determined in identifying the level of emotional burnout syndrome in workers with different work experience for subsequent diagnosis and correction of the emotional state syndrome of specialists.

The data obtained can be used by psychologists, psychotherapists, and rehabilitation specialists for the psychodiagnosis of emotional burnout syndrome and its correction.

Diploma work: 158 pp., 14 tables, 12 figures, 116 sources, 16 appendices.

Keywords: EMOTIONAL BURNOUT SYNDROME, MIDDLE MANAGERS, PSYCHODIAGNOSTICS, PREVENTION, REHABILITATION.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ НАУКОВОЇ ЛІТЕРАТУРИ З ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ЗВ'ЯЗКУ З ПРОФЕСІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ	14
1.1. Визначення поняття емоційного вигорання у вітчизняній та зарубіжній психологічній науці: сутність, симптоми та стадії.....	14
1.2. Поняття стресу та стресостійкості, адаптаційних можливостей в формуванні синдрому емоційного вигорання	38
1.3. Особливості формування синдрому емоційного вигорання у менеджерів середньої ланки, в тому числі менеджерів металургійного виробництва.....	52
1.4. Теоретичний огляд заходів, спрямованих на профілактику та реабілітацію осіб з проявами синдрому емоційного вигорання	63
Висновки до першого розділу	70
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ, МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗБЕЧЕННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ФОРМУВАННЯ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У МЕНЕДЖЕРІВ СЕРЕДНЬОЇ ЛАНКИ СУЧАСНОГО МЕТАЛУРГІЙНОГО ВИРОБНИЦТВА	74
2.1. Організація емпіричного дослідження: визначення полігону та контингенту досліджуваних	74
2.2. Методичне психодіагностичне забезпечення емпіричного дослідження.....	79
Висновки до другого розділу	85
РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ФОРМУВАННЯ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У МЕНЕДЖЕРІВ СЕРЕДНЬОЇ ЛАНКИ	

СУЧАСНОГО ВИРОБНИЦТВА ТА ЗАХОДИ З ЙОГО ПРОФІЛАКТИКИ ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ	87
3.1. Результати емпіричного дослідження психологічних особливостей формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного виробництва	87
3.2. Соціально-психологічні заходи, спрямовані на профілактику та реабілітацію осіб з проявами синдрому емоційного вигорання	119
Висновки до третього розділу	126
ВИСНОВКИ	136
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	

ВСТУП

Актуальність дослідження. Європейський вибір України висуває нові вимоги до якості психологічної підготовки фахівців, здатних ефективно працювати в умовах соціальних трансформацій. Для виконання завдань економічного зростання та підвищення добробуту населення необхідно підвищувати ефективність праці за рахунок оптимізації управлінської діяльності керівників кадрів, особливо праці менеджерів середньої ланки. Саме ці працівники проводять у життя політику вищого керівництва підприємства, виконують його накази, розпорядження, керують підлеглими колективами, аналізують результати діяльності підрозділів, висувають пропозиції щодо оптимізації їх роботи і виконують інші важливі функції щодо доведення стратегічних завдань розвитку підприємства до втілення в практичну діяльність підрозділів.

Однак, навіть залізні машини не можуть працювати тривалий час з однаковою продуктивністю і потребують діагностики, обслуговування і ремонту. Напруга виробничої діяльності також стосується людини, яка працює на виробництві, несе відповідальність за результати діяльності певного підрозділу, та відчуває постійний вплив на себе різних стресогенних факторів, таких, як збільшення темпу сучасного життя та обсягу отриманої інформації, віртуалізація суспільства, зростання ситуацій невизначеності як у професійному середовищі, так і в повсякденному житті, погіршення екологічної ситуації, природні та техногенні катаклізми, соціальні впливи, пов'язані з політичним, соціальним та економічним становищем в країні, яка знаходиться на шляху перетворень.

Однією з найгостріших проблем сучасності є синдром професійного вигорання працівників, який суттєво впливає, в тому числі, і на результати праці менеджерів середньої ланки. Важливість цієї проблеми викликала значне поживлення інтересу вітчизняних психологів до її дослідження. Запозичуються, адаптуються чи розробляються авторські теоретико-

інтерпретаційні моделі, психодіагностичні методики, прикладні профілактично-корекційні програми, в яких використовуються різноманітні засоби психологічної роботи з людьми, праця яких відрізняється значною відповідальністю не тільки за свою роботу, але і за роботу підлеглого колективу, для яких характерним є формування синдрому емоційного вигорання професійного характеру.

На даний час накопичено багато наукового матеріалу щодо вивчення компонентів професійного вигорання, симптомів і факторів, що є передумовою його виникнення. Проблемі професійного вигорання присвячено багато теоретичних та експериментальних праць як вітчизняних (О. Бондарчук, А. Видай, Т. Зайчикова, Л. Карамушка, Т. Колтунович, А. Костюк, Г. Ложкін, С. Максименко, Н. Перегончук, Т. Форманюк, та ін.), російських (А. Баранов, В. Бойко, Н. Водоп'янова, Ю. Львова, В. Орел, Т. Ронгинська, О. Старченкова, А. Шафранова та ін.) так й зарубіжних (С. Джексон, М. Лейтер, Е. Махер, К. Маслач, Х. Дж. Фрейденбергер, К. Чернісс В. Шмідбауер, У. Шауфелі та ін.) дослідників.

В останні роки на підприємствах України, замість відділів кадрів, почали створюватись відділи (управління, дирекції) з управління персоналом, які, зокрема, проводять роботу з професійного підбору кадрів, формування трудових колективів, діагностики психологічного стану працівників та психологічного клімату підприємства. До штату цих підрозділів все частіше включаються посади психологів, зокрема організаційної спрямованості. Тому дослідження синдрому професійного вигорання актуальні як для підвищення знань, так і для майбутньої профорієнтації випускників, що й зумовило вибір теми випускної кваліфікаційної роботи магістра «Психологічні особливості формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва».

Об'єктом дослідження є формування синдрому професійного вигорання працівників.

Предмет дослідження становлять психологічні особливості професійного вигорання менеджерів середньої ланки.

Мета дослідження полягає у вивченні сучасних науково-теоретичних досліджень та визначенні психологічних особливостей формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва.

Гіпотезами дослідження виступили припущення:

Науковою гіпотезою дослідження є припущення про те, що на формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва впливають як психологічні особливості працівників, так і комплекс факторів зовнішнього середовища.

Емпіричні гіпотези сформовані з припущення про те, що:

- на формування синдрому емоційного вигорання менеджерів середньої ланки сучасного металургійного підприємства впливають їх психологічні особливості;
- на формування синдрому емоційного вигорання менеджерів середньої ланки сучасного металургійного підприємства впливають комплекс факторів зовнішнього середовища: характер праці, стаж роботи в якості менеджера та показники заробітної плати

Відповідно до поставленої мети і висунутих гіпотез, вирішувалися такі **завдання**:

1. Здійснити теоретичне дослідження феномену “професійного вигорання”, його симптомів та стадій.

2. Розробити програму дослідження, підібрати методичне, методологічне та математико-статистичне забезпечення дослідження.

3. Розглянути особливості праці менеджерів середньої ланки, соціальні та виробничі фактори, що сприяють формуванню у них синдрому професійного вигорання (вік, стаж, виробниче середовище, характеристика оплати праці).

4. Провести емпіричне дослідження психологічних особливостей формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва.

5. Провести теоретичний, логічний та математико-статистичний аналіз результатів емпіричного дослідження.

6. Підібрати комплекс заходів з профілактики формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва.

Теоретичні представлені у вигляді системного підходу та аналізу психологічної теорії особистості та їх соціалізації, адаптації, дезадаптації Сельє.

Теоретичне значення роботи полягає в уточненні зовнішніх та внутрішніх факторів формування дезадаптації металургійних працівників в процесі їх професійної праці, у вигляді синдрому емоційного вигорання.

Для реалізації поставлених завдань було використано такі **методи дослідження**:

- теоретичні (аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, абстрагування, систематизація і теоретичне моделювання, інтерпретаційні методи);
- емпіричні (особистісні опитувальники, психодіагностичні методики, анкетування, бесіда, спостереження, контент-аналіз документів, що характеризують виробничу діяльність);
- математико-статистичні (однофакторний дисперсійний аналізи, знаходження середніх величин, достовірних відмінностей за допомогою t-критерію Ст'юдента; кореляційний аналіз за методикою Пірсона)

Для проведення емпіричного дослідження були відібрані психодіагностичні методики, проведення яких дозволило висвітлити мету, вирішити поставлені завдання та підтвердити емпіричні гіпотези: діагностика професійного «вигорання», автори - американські психологи К. Маслач і С. Джексон (адаптація Н. Є. Водоп'янової); «Визначення психічного вигорання», Фарбер Берри, в адаптації - Рукавишникової А.А.; «Стреси та

стресостійкість» (Ю. Щербатих); «Ваш характер» (Г. Айзенка); «Визначення рівня самоактуалізації особистості» (автор - О. В. Лазукін), методика «Інтегральна задоволеність працею», методика Я. Стреляу для вивчення нервових процесів, діагностика мотивації схвалення Д. Марлоу і Д. Крауна.

Теоретичне значення роботи полягає в уточненні впливу психологічних особливостей працюючих на формування синдрому професійного вигорання.

Практичне значення роботи полягає у підборі та апробації психодіагностичних методик для визначення особливостей формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва та визначенні методів його профілактики.

Полігон дослідження. Дослідження проводилося на базі Навчального центру Компанії «ІНТЕРПАЙП». Усього в дослідженні взяло участь 80 менеджерів середньої ланки (начальники ділянок основних виробничих цехів, начальники ділянок допоміжних цехів, начальники та заступники начальників відділів апарату управління).

Особистий внесок здобувача: Бондаренко Н.С. ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У МЕНЕДЖЕРІВ СЕРЕДНЬОЇ ЛАНКИ СУЧАСНОГО ВИРОБНИЦТВА А-43 Актуальні проблеми юриспруденції та психології: матеріали IV Всеукр. наук.-практ. конф. (Дніпро, 15 грудня 2023 р.). Дніпро: ВВПЗ «Дніпровський гуманітарний університет».

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що налічує 116 найменувань, та 16 додатків. Основний зміст роботи викладено на 158 сторінках. Робота містить 14 таблиць і 12 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ НАУКОВОЇ ЛІТЕРАТУРИ З ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ЗВ'ЯЗКУ З ПРОФЕСІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ

1.1. Визначення поняття емоційного вигорання у вітчизняній та зарубіжній психологічній науці: сутність, симптоми та стадії

Напевно, кожному з нас доводилося чути фразу: «Згорів на роботі». Певний час ці слова сприймалися всіма не більше ніж красива метафора. Однак дослідження, розпочаті в другій половині ХХ сторіччя, довели реальність існування цього явища, що отримало назву «синдром професійного вигорання».

Автором першої наукової концепції вигорання персоналу (англ., staff burn-out), що започаткувала клінічний підхід до його дослідження, вважають американського психіатра Г. Дж. Фройденбергера. Цю назву він ввів у 1974 році для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно спілкуються з клієнтами, пацієнтами, постійно перебувають в емоційно напруженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Це – люди, які працюють у системі «людина-людина»: лікарі, юристи, менеджери, соціальні працівники, психіатри, психологи, вчителі тощо [13].

З 1974 року вийшло друком понад 2500 статей і книг, присвячених вивченню синдрому «професійного вигорання». Але переважна більшість із них – описового й епізодичного характеру. Літератури, що розкривала науково-практичні дослідження в цій галузі, ще недостатньо. Проте дослідження синдрому триває. Нині він має вже діагностичний статус у «Міжнародній класифікації хвороб – 10»: «Z 73 - проблеми, пов'язані з труднощами управління власним життям» [65].

Згідно з визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я, «синдром емоційного вигорання» (СЕВ) - це фізичне, емоційне або

мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі, втому, безсонням, підвищеною схильністю соматичних захворювань [108].

Емоційне вигорання - це синдром, що розвивається на тлі хронічного стресу і веде до виснаження емоційно-енергійних і особистісних ресурсів працюючої людини. Професійне вигорання виникає в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки» або «звільнення» від них. У 1981 році А. Морроу запропонував яскравий емоційний образ, що відображає сприйняття оточуючими вигорілого професіонала. На його думку, навколо такої людини витає «запах палаючої психологічної проводки».

У 1982 року Крістіна Маслач спільно з колегами розробила науковий підхід до вивчення проблеми професійного вигорання. У результаті створено інструмент виміру феномена вигорання – тестова методика Maslach Burnout Inventory [12]. Саме шкала вимірів даної тестової методики стала найпопулярнішим інструментом виміру ступеня вигорання в емпіричних дослідженнях на Заході.

К. Маслач визначила професійне вигорання (англ., «burnout») як синдром фізичного та емоційного вигорання, включаючи розвиток негативної самооцінки, негативного відношення до роботи, втрати розуміння по відношенню до клієнтів чи пацієнтів. Вона підкреслює, що «професійне вигорання» – це не втрата творчого потенціалу, не реакція на нудьгу, а скоріше емоційне виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням. Були виділені три основні групи проявів даного стану:

- емоційна виснаженість,
- деперсоналізація;

редукція особистих професійних досягнень [12].

Під емоційним виснаженням зазвичай розуміють почуття емоційної спустошеності і втоми, обумовлене професійною діяльністю.

Деперсоналізація в даному випадку трактується як зниження особистісної значущості в професійну діяльність. Деперсоналізація проявляється у вигляді дегуманізації ставлення до об'єктів своєї діяльності (пацієнтам/клієнтам): холодності, формалізації контактів, черствості, цинізму. Спершу негативні установки виявляються у внутрішньому роздратуванні, яке з часом проривається назовні і призводить до конфліктів.

Х. Маслач зазначила, що чоловікам більше властивий високий ступінь деперсоналізації і дегуманізації, а жінкам - більш виражене емоційне виснаження. При цьому необхідно сказати, що до вигорання більше схильні чоловіки, які не перебувають у шлюбі [13].

Результати наукових пошуків К. Маслач склали основу соціально-психологічного підходу до проблеми вигорання, відповідно до якого воно тлумачиться як порушення психіки у межах норми, як стан з симптомами емоційного, розумового та фізичного виснаження. Основним предметом досліджень у підході, започаткованому К. Маслач, стали міжособистісні, соціальні й організаційні детермінанти цього стану. Тобто, burnout – результат проблем суб'єкта, що виникли у взаєминах в процесі професійної діяльності, стрижнем яких є криза ставлень до неї, а не психопатологічний синдром.

Представником процесуального підходу, який трактує вигорання як процес, що складається з трьох послідовних у часовому вимірі стадій, виступав К. Чернісс. В 1980 році він визначив синдром емоційного вигорання як втрату мотивації до роботи у відповідь на надмірні зобов'язання, незадоволеність, яка реалізується в емоційному виснаженні. Він вважав, що головне – це зміна ставлення людини до своєї роботи, до своїх професійних обов'язків [108].

К. Чернісс прирівнює «емоційне вигорання» до дистресу в його крайньому прояві і до третьої стадії загального синдрому адаптації - стадії виснаження, одночасно підкреслюючи, що момент переходу стресу в вигорання чітко не визначений. На стадії виснаження, на його думку, людина

не здатна до будь-якого пристосування або опору, він виснажений і схильний до розвитку соматичних симптомів: головного болю, гіпертонії, виразкової хвороби або інших захворювань [106].

Ще один представник процесуального підходу Д. Етціон (1987) показав, що вигорання починається і розвивається непомітно, повільно до того моменту, коли в суб'єкта раптово й несподівано з'являється відчуття виснаження, яке він не може пов'язати з якою-небудь конкретною стресогенною подією [65, с. 16-17].

Незважаючи на критику, пов'язану, переважно, з відсутністю при такому підході виразної динаміки процесу вигорання, він наразі залишається одним з поширених, оскільки розкриває небезпечні наслідки цього процесу і для суб'єкта, і для організації, у якій він працює, та дозволяє класифікувати працівників за ступенем негативного впливу на них професійного вигорання. Подібним чином підійшли до процесу формування професійного вигорання М. Буріш (1989) і В. В. Бойко (1996). Так, на думку М. Буріша, вигорання починається зі значних енергетичних витрат, пов'язаних з надто високим позитивним налаштуванням суб'єкта на виконання професійної діяльності, та відображає послідовну зміну шести фаз [9]:

- 1) попереджуючої, що характеризується надмірною участю і виснаженням;
- 2) фази зниження рівня власної участі у взаєминах зі співробітниками, клієнтами, пацієнтами, учнями, найближчим оточенням та у роботі;
- 3) негативних емоційних реакцій – депресії, агресії;
- 4) деструктивної поведінки, пов'язаної з негативними змінами інтелекту, мотивації, емоційних реакцій;
- 5) психосоматичних зрушень – зниження імунітету, безсоння, сексуальні розлади, підвищення артеріального тиску, тахікардія, головний біль тощо;
- 6) розчарування та негативного налаштування щодо життя – ставлення до нього як до безглузлого існування, екзистенційний відчай, безпорадність [65, с. 25-26].

Схожу модель вигорання як прогресуючого процесу, що складається з п'яти фаз – «медового місяця», «нестачі палива», «хронічних симптомів», «кризи», «пробивання стіни», – розробили Р. Д. Венінга й Дж. П. Спредлі (R. D. Veninga, J. P. Spradley, 1981) та згодом доповнив Дж. Грінберг (2002) [19, с. 192-193].

Дещо інший підхід має мотиваційна модель вигорання, суть якої полягає у тому, що, для того, щоб вигоріти спочатку потрібно «горіти», іншими словами – мати високий рівень мотивації. Таким чином, висока зацікавленість та занурення у професійну діяльність є попередньою і водночас основною умовою процесу вигорання. Певна система професійно орієнтованих мотивів формує у людини очікування та впевненість у тому, що дана діяльність буде здійснювати неабиякий вплив на досягнення успіху [1].

На думку Н. Є. Водоп'янової, синдром професійного вигорання відноситься до числа феноменів особистісної деформації і являє собою багатовимірний конструкт негативних психологічних переживань, пов'язаних з інтенсивними міжособистісними взаємодіями, що відрізняються емоційною насиченістю або когнітивною складністю [13].

В. Є. Орел розуміє «психологічне вигорання» як професійний феномен, що представляє собою стан фізичного, емоційного і розумового виснаження, що виявляється, перш за все, в професіях соціальної сфери. Він представлений комплексом симптомів: поведінкових, когнітивних, мотиваційних, емоційних і соматичних. Формується цей феномен під впливом комплексу зовнішніх і внутрішніх чинників і носить незворотній характер [62].

А. Широм вважає, що емоційне вигорання є комбінацією фізичного, емоційного і когнітивного виснаження або стомлення, при цьому головним чинником є емоційне виснаження. Психологічні аспекти емоційного вигорання є наслідком поведінки (стресу), що веде до деперсоналізації або власне когнітивно-емоційного вигорання, яке виражається в редукції персональних досягнень [87].

Н. В. Самоукина визначає професійне вигорання як синдром, що розвивається на тлі хронічного стресу і веде до виснаження емоційно-енергетичних і особистісних ресурсів працюючої людини. Професійне вигорання виникає в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки» або «звільнення» від них [85].

Людина не може знаходитися в напруженому стані, що супроводжується неприємними емоціями, занадто довгий час. Суб'єкт змушений шукати шляхи позбавлення від цієї напруги. У таких випадках йому вдається або конструктивно вирішити стресогенні ситуації, спричинені професійною діяльністю, або виробити ряд психологічних захистів, механізм дії яких зводиться до усунення неприємних переживань без дозволу конфлікту, який їх породив. У другому випадку в результаті вироблення психологічних захистів у людини можуть з'явитися негативні особистісні риси, змінитися ставлення до виконуваної діяльності, порушитися система міжособистісних відносин.

Захист може вироблятися по відношенню до психотравмуючих впливів, переважно походить із професійної діяльності, в таких випадках ми можемо з упевненістю говорити про професійне вигорання. Таким чином, в процесі професійного вигорання особистістю виробляється механізм психологічних захистів, який дозволяє усунути або звести до мінімуму неприємні відчуття, в формі повного або часткового виключення емоційних відгуків у відповідь на службові конфліктні ситуації. В результаті «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності і відносинах з партнерами, тобто вигорання веде до зниження працездатності і якості професійного життя працюючих людей [93].

Плутчик і Конте розглядали психологічний захист як особливий механізм, який діє за принципом негативного зворотного зв'язку. Включення цього механізму сприяє ослабленню надмірно інтенсивної емоційної реакції для збереження свого «Я-образу» і підтримки соціально адекватних відносин. Наявність психологічного захисту проявляється не тільки в постійному

виправдані своїх дій, але і в «небачені», «глухоті» до проблем інших людей в зв'язку з високим ступенем концентрації уваги на собі.

З точки зору Плутчика і Конте, механізми психологічного захисту як примітивні, так і вищі регулюють переживання, експресію і поведінку на базі емоцій і, отже, лежать в основі формування певних рис особистості. Таким чином, виходячи з того, що синдром емоційного вигорання, як і психологічний захист, виникає в результаті дії психотравмуючих обставин і сприяє зниженню травмуючих особистість переживань, зменшення тривоги, дозволяє нейтралізувати стан емоційної напруженості, впливає, що синдром емоційного вигорання є захисним механізмом психіки людини. Вигорання розуміється як функціональний стереотип, оскільки дозволяє людині дозувати і економно витратити енергетичні ресурси [64].

Таким чином, аналітичне вивчення наукових підходів до проблеми професійного вигорання, його трактувань і моделей дають змогу констатувати, що йому властиві: перевтома суб'єкта внаслідок об'єктивно чи/та суб'єктивно зумовленого перевантаження, що, відповідно до закономірностей переростання пролонгованого стресу у дистрес, призводить до нервового, емоційного, інтелектуального виснаження, а відтак до невротично-психічних розладів пригнічено-депресивного характеру, суїцидальних думок, налаштувань і вчинків. Ці незаперечно істотні властивості професійного вигорання, однак, не окреслюють виразних дискурсивних меж між ним та схожими за змістом і характером симптоматики розладами.

Професійне вигорання небезпечно наявністю широкого спектру симптомів невротичного і психосоматичного характеру та чинників, які вимагають диференційованих підходів до його психопрофілактики, психокорекції і психотерапії. Аналіз наукових праць, присвячених дослідженню симптомів професійного вигорання засвідчує, що дослідники по-різному характеризують їх і в якісно-змістовому, і у кількісно-співвідносному вимірах. Так, у класифікаціях симптомів вигорання Е. Л.

Махер (E. L. Maher, 1983) і В. В. Бойка (1996) їх налічується по 12, але за змістом симптоми цих класифікацій помітно різняться. Дж. Ф. Керролл та У. Л. Уайт (J. F. Carroll, W. L. White, 1982) виокремили 47 симптомів; В. Б. Шауфелі й Д. Р. Енцманн (1998) – 132 тощо. Один із перших змістовних описів симптомів професійного вигорання зробив Г. Дж. Фройденбергер (1974), до яких спочатку відніс загальну фізичну втому та розчарування у праці альтруїстичного типу. На думку науковця, частіше вигорають більш «віддані та досконалі» працівники, тому що вони «працюють надто багато, надто довго та надто інтенсивно». Згодом до симптомів учений відніс імпульсивність, низьку емоційну стійкість і неефективні стилі поведінки в конфліктних ситуаціях (здебільшого пасивне уникання) [41].

К. Маслач і С. Е. Джексон (1981) провідні симптоми професійного вигорання вбачали в емоційному виснаженні (знемозі), неспроможності працювати з цілковитою самовіддачею, дегуманізації (деперсоналізації), що виявляється в цинізмі та негативізмі стосовно залежних осіб (пацієнтів, клієнтів, підлеглих, учнів); негативному ставленні до себе як до фахівця (редукції особистих досягнень) [49].

Г. Зоннех (G. Sonnech, 1994) до цих трьох симптомів додав четвертий – «вітальну нестабільність», що проявляється у депресивності, дратівливості, «ажитованому збудженні», пригніченому настрої, відчутті «стиснення», тривоги, розпачу, занепокоєння. Поєднання цих симптомів характерне і для передсуїцидального стану, що вказує на високу ймовірність скоєння самогубств особами з синдромом вигорання. Ця гіпотеза була підтверджена подальшими дослідженнями Г. Зоннеха [6].

Згодом К. Маслач (1978) розробила іншу класифікацію, в якій виділено три групи симптомів вигорання:

- фізичні (втома, виснаження, головний біль, розлади шлунку, зайва вага тощо);

- поведінкові (робота стає все важчою, здатність її виконувати слабшає; працівник рано приходить на роботу і надовго залишається, чи, навпаки, пізно приходить і рано йде, бере роботу додому);
- психологічні (тривожність, нудьга, зниження ентузіазму, образи, розчарування, невпевненість, почуття провини й непотрібності, гнівливість, дратівливість, підозрілість, відчуття власної всемогутності, ригідність, нездатність приймати рішення, дистанціювання, негативна установка щодо життєвих перспектив, зловживання алкоголем і/чи наркотиками тощо) [35].

Е. Л. Махер (1983) виділила 12 дещо інших груп симптомів вигорання:

- 1) втома, виснаження;
- 2) психосоматичні нездужання;
- 3) проблеми зі сном;
- 4) негативне ставлення до клієнтів та
- 5) до власної роботи;
- 6) збіднення репертуару трудових дій;
- 7) зловживання хімічними агентами (тютюном, кавою, алкоголем тощо);
- 8) відсутність апетиту або переїдання;
- 9) негативна Я-концепція;
- 10) агресивні емоційні стани (дратівливість, напруженість, тривожність, гнів тощо);
- 11) занепадницький настрій і пов'язані з ним цинізм, песимізм, апатія, депресія тощо;
- 12) почуття провини [57].

Чимало дослідників (А. Ленгле, 2007, Д. Лойнг і У. Лі (D. Leung & W. Lee), 2006, А. Хіром, 1989) провідним симптомом та основною характеристикою вигорання вважають виснаження, яке наростає від самопочуття до сталих негативних емоційних переживань, прийняття рішень,

позицій, налаштувань, дій суб'єкта і, зрештою, охоплює всі виміри життя людини (за В. Франклом): соматичний, психічний, ноетичний [96, с. 5].

В. О. Орел виділив з-посеред симптомів вигорання специфічні за ознакою суб'єктно-психічної сфери (емоційні, когнітивні та мотиваційні) та універсальні (поведінкові та соматичні прояви, притаманні синдрому вигорання в цілому) [63].

Плідним щодо подальших досліджень проблеми виявилось об'єднання симптомів вигорання у фізичні, емоційні, мотиваційні та поведінкові, а рівнів їх прояву – в індивідуально-психологічні, міжособистісні та організаційні, запропоноване В. Б. Шауфелі й Д. Р. Енцманном (1998) [67].

Охарактеризовані класифікації симптомів професійного вигорання дають змогу назвати його складним симптомокомплексом, диференційні контури якого дещо «розмиває» наявність багатьох симптомів, властивих не тільки вигоранню, але й стресу та іншим розладам, які детермінуються чинниками, не пов'язаними з професійною діяльністю суб'єкта.

Найбільш повною класифікацією симптомів професійного вигорання є класифікація, складена на основі п'яти груп симптомів вигорання (психофізичні, емоційні, поведінкові, інтелектуальні, соціально-психологічні) запропонованих С. Кахіллом [48].

1. До психофізичних симптомів належать:

- 1) почуття постійної втоми не тільки увечері, але й вранці, відразу після сну (симптоми хронічної втоми);
- 2) відчуття емоційного і фізичного виснаження;
- 3) загальна астенія (слабкість, знесилення, зниження активності і енергії, погіршення біохімії крові і гормональних показників);
- 4) постійні безпричинні головні болі;
- 5) нудота, розлади шлунково-кишкового тракту, діарея;
- 6) різке зменшення, або збільшення ваги;

- 7) порушення сну, повне або часткове безсоння (швидке засипання і відсутність сну раннім ранком, починаючи з 4 год., або навпаки, неможливість заснути увечері до 2-3 год. ночі і «важке» пробудження вранці, коли потрібно встати на роботу);
- 8) постійний загальмований, сонливий стан і бажання спати протягом усього дня;
- 9) загострення хронічних захворювань;
- 10) утруднення або прискорення дихання, порушення дихання при фізичному або емоційному навантаженні;
- 11) помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів;
- 12) відсутність апетиту або, навпаки, переїдання;
- 13) поганий загальний стан здоров'я;
- 14) чутливість до змін зовнішнього середовища;
- 15) запаморочення, надмірне виділення поту, тремтіння;
- 16) гіпертонія (підвищений тиск);
- 17) подразнення на шкірі, виразки, нариви; зниження сексуальної активності;
- 18) виникнення серцево-судинної хвороби, м'язові болі тощо.

2. Емоційні симптоми [48]:

- 1) зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність реакції цікавості на чинник новизни або реакції страху на небезпечну ситуацію);
- 2) байдужість, нудьга, пасивність і депресія (знижений емоційний тонус, відчуття пригніченості);
- 3) постійне відчуття млявості;
- 4) підвищена дратівливість на незначні події;
- 5) втрата почуття гумору;

- 6) невмотивоване постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації причин немає (переживання почуття провини, невпевненості, образи, сорому, скутості);
- 7) брак емоцій;
- 8) негативізм в роботі і в особистому житті;
- 9) нездатність ухвалювати рішення;
- 10) відчуття розчарування, образи;
- 11) розвиток різних фобій;
- 12) відчуття фрустрації, безпорадності, безнадійності, невпевненості;
- 13) відчуття загнаності в клітку;
- 14) дратівливість, агресивність, підозрілість, недовіра до партнера;
- 15) формальне та відчужене мислення;
- 16) нав'язливі думки (зробити щось наперекір, помститися тощо);
- 17) тривожність, посилення ірраціонального неспокою, важко зосередитися;
- 18) нервовий плач, істерики;
- 19) душевні страждання;
- 20) почуття самотності;
- 21) поганий настрій і пов'язані з ним емоції (цинізм, песимізм, відчуття безнадійності, апатія, спустошеність).

3. Поведінкові симптоми [48]:

- 1) ухиляння від професійної діяльності;
- 2) працівник змінює свій робочий режим дня (рано приходить на роботу і пізно йде або, навпаки, пізно з'являється і рано йде з роботи);
- 3) незалежно від об'єктивної необхідності працівник бере постійно роботу додому, але вдома її не робить;
- 4) керівник відмовляється від ухвалення рішень, формулюючи причини для пояснень собі й іншим;
- 5) відчуття, що все марно, зневіра, зниження ентузіазму стосовно роботи, байдужість до результатів;

- б) невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних деталях;
- 7) зменшення (звуження) репертуару робочих дій;
- 8) зменшення кількості контактів з колегами, клієнтами;
- 9) відмова від звичних контактів або принаймні значне їх обмеження, що викликає стійкі, тривалі й болісні переживання самотності, безпорадності, безнадійності;
- 10) невідповідна службовим вимогам витрата більшої частини робочого часу на погано усвідомлене або не усвідомлюване виконання автоматичних і елементарних дій;
- 11) дистанціювання від співробітників, підвищення неадекватної критичності;
- 12) відчуття некомпетентності в професійній діяльності;
- 13) зростаюча радикальність негативних оцінок оточуючих та їх діяльності;
- 14) робочий час більше 45 годин на тиждень;
- 15) під час робочого дня з'являється втома і бажання «вирватися», відпочити;
- 16) мале фізичне навантаження; нещасні випадки (наприклад, травми, падіння, аварії тощо);
- 17) імпульсивна емоційна поведінка;
- 18) працівник легко «вибухає» через несуттєві речі;
- 19) нестача енергії та ентузіазму.

4. Інтелектуальний стан [48]:

- 1) відчуття, що робота стає все важчою, а виконувати її все складніше;
- 2) бажання працювати зникає;
- 3) зменшення інтересу до нових теорій та ідей у роботі; труднощі в концентрації уваги;
- 4) зменшення інтересу до альтернативних підходів у розв'язанні проблем;
- 5) ригідність у мисленні («застрягання» на одному виді діяльності, труднощі в адаптації до нової ситуації);

- б) зростання нудьги, туги, апатії, або брак авантюризму, смаку та інтересу до життя;
- 7) надання переваги стандартним шаблонам, рутині, ніж творчому підходу, цинізм або байдужість до нововведень та новітніх підходів;
- 8) пасивна участь або відмова від участі в розвиваючих експериментальних курсах (тренінгах, освітніх курсах);
- 9) формальне виконання роботи.

5. Соціально-психологічні симптоми [48]:

- 1) часті нервові «зриви» (вибухи невмотивованого гніву чи відмова від спілкування, «відхід у себе»);
- 2) почуття неусвідомленого занепокоєння і підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»);
- 3) почуття гіпервідповідальності і постійний страх, що щось «не вийде» чи з чимось не вдається впоратися;
- 4) загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи (типу «Як не старайся, все одно нічого не вийде»);
- 5) втрата ідеалів, надій або професійних перспектив;
- 6) деперсоналізація;
- 7) зниження рівня ентузіазму, загальна негативна установка на життєві перспективи;
- 8) відчуття всемогутності (влада над долею платника податків), дистанціювання від платників податків і прагнення до дистанціювання від колег;
- 9) відчуття непотрібності, незадіяності;
- 10) нестача часу або енергії для соціальної активності;
- 11) зменшення активності й інтересу до дозвілля, хобі;
- 12) соціальні контакти обмежуються роботою;
- 13) погіршення взаємин з іншими як удома, так і на роботі;
- 14) відчуття ізоляції, нерозуміння інших і іншими;

15) відчуття браку підтримки з боку сім'ї, друзів, колег, девіантні форми поведінки (надмірне невинувачене зловживання алкоголем, тютюном, кавою чи наркотиками тощо).

Помічено, що симптоматика професійного вигорання може бути «інфекційною» і виявлятися не тільки в окремих працівників. Нерідко зустрічається професійне вигорання організацій, яке проявляється в тому, що у переважної більшості співробітників присутній внутрішній фізичний або емоційний стан з одними і тими ж симптомами, а також одні й ті ж форми поведінки. У таких випадках помітно «стираються» індивідуальні відмінності між працівниками, вони стають неприродно схожими і однаковими, як би «на одне обличчя». Люди стають песимістами, у яких немає віри в позитивні зміни на роботі і можливість щось змінити власними зусиллями [2].

Причинами професійного вигорання організації виступають постійні протиріччя в стратегічному і тактичному керівництві; надмірні, нездійсненні вимоги до працівників; передача відповідальності співробітникам, які не мають повноважень, відсутність об'єктивних критеріїв для оцінки результатів праці; неефективна система мотивування і стимулювання персоналу.

Симптоми професійного вигорання організацій [8]:

- неадекватно підвищена плинність кадрів (від 100% і більше на рік, тобто протягом року звільняються практично всі співробітники, а деякі працюють менше року);
- знижена мотивація до праці, дуже часті «перекури» і «чайні» перерви (більше 30% від загального обсягу робочого часу);
- професійна залежність персоналу від керівників, яка проявляється або у підвищеному та неадекватному критичному ставленні до управління, або в почутті безпорадності без активної допомоги з боку керівництва;
- занадто висока конфліктність персоналу і важка атмосфера в компанії.

Як для окремого працівника, так і для організації стан професійного вигорання може бути несвідомим або неправильно зрозумілим і оціненим. Власне неблагополучний стан як людини, так і організації важко, практично неможливо побачити з боку, тому відсутні умови для того, щоб вчасно почати корекційні і відновлюючі заходи.

Практично всі дослідники синдрому професійного вигорання визнають стадійний характер його розвитку. Зазвичай більшість дослідників виділяють три стадії і відмічають посилення дії синдрому на кожній наступній стадії.

Так на першій стадії проявляються помірні, нетривалі й випадкові ознаки цього процесу. Симптоми проявляються в легкій формі і легко піддаються корекції.

На другій стадії професійного вигорання симптоми проявляються регулярніше, мають більш затяжний характер і важче піддаються корекції. Звичайні способи розслаблення тут неефективні. Менеджер або працівник може почуватися виснаженим після гарного сну і навіть після вихідних. Щоб потурбуватись про себе, йому необхідні додаткові зусилля.

Ознаки й симптоми третьої стадії професійного вигорання є хронічними. Можуть виникати фізичні й психологічні проблеми на кшталт виразки чи депресії. Спроби піклуватися про себе, як правило, виявляються нерезультативними, а професійна допомога може не давати швидкого полегшення.

Повне «професійне вигорання» — трапляється, як вважає К. Маслач, не часто, проте виливається у повну відразу до всього на світі. Менеджер або працівник ображений на самого себе і на все людство. Життя здається йому невіддільним, він не здатен емоційно реагувати на події, зосередитися на проблемах. На перших двох стадіях професійного вигорання індивідуум може відновитися, але, щоб повернутися до нормального життя, йому необхідно або навчитися жити з тим, що є, або змінити ситуацію. К. Маслач наголошує, що людина, яка повністю «вигоріла», ймовірно, не зміниться, але

для того щоб остаточно стверджувати це, необхідні додаткові дослідження [10].

Розглянемо що відбувається з людиною впродовж трьох стадій професійного вигорання.

Перша стадія характеризується тим, що:

- починається приглушення емоцій, згладжування гостроти почуттів і свіжості переживань; спеціаліст несподівано помічає: начебто все поки нормально, але... нудно й порожньо на душі;

- зникають позитивні емоції, з'являється деяка відстороненість у відносинах з членами сім'ї;

- виникає стан тривожності, незадоволеності; повертаючись додому, все частіше хочеться сказати: «Не лізьте до мене, залиште в спокої!»

На ній, як правило, у працівника спостерігається висока трудова активність. Він дуже хоче досягти поставленої мети, робота доставляє йому радість і приносить задоволення, з'являється почуття незамінності. Людина поступово відмовляється від інших своїх інтересів, що не мають відношення до роботи. Свої невдачі і прорахунки намагається не помічати.

Далі - більше. Глибоке занурення у професійну діяльність ставить питання професійного та особистісного зростання. Виникає необхідність вирішувати все більш серйозні завдання. І тут починаються проблеми. З одного боку, професійний і особистісний ріст працівника може не подобатися декому з оточуючих, а з іншого - інтерес до роботи настільки розростається, що починає деформувати особистість. Набагато частіше виникають протиріччя між результатами і очікуваннями людини, його амбіціями. У такій ситуації почуття втоми не змусить себе довго чекати, навіть якщо людина буде оточена любов'ю клієнтів і повагою колег. Поступово воно змінюється розчаруванням і втратою інтересу до роботи.

У таких працівників легко помітити зміну сприйняття колег. Якщо раніше відносини з ними могли зіпсувати тільки якісь конфліктні ситуації, то тепер колеги спочатку сприймаються в негативному світлі. Все частіше

спостерігається шаблонна поведінка. Людина поступово втрачає здатність співпереживати оточуючим, родичам, друзям, часто шокує категоричними і відверто цинічними оцінками обговорюваних явищ. Починається пошук можливостей ухилитися від роботи. Постійно обговорюється тема недостатньою заробітної плати, маленького розміру премії і т. д. Людина з погордою, а іноді і з огидою, починає ставитися до тих ідеалів, якими нещодавно дорожив і які привели його у професію. Увага концентрується виключно на проблемах сьогодення. З'являється відчуття, що інші його використовують. Виникає заздрість.

В емоційній сфері прояви професійного вигорання можуть бути дуже різноманітними: від депресії до агресивних реакцій (нетерпіння до чужої думки, нездатність до компромісних рішень, підозрлість, конфліктність). Настрій часто змінюється, виникають безпідставні страхи і почуття провини.

На другій стадії професійного вигорання:

- виникають непорозуміння з клієнтами, професіонал у колі своїх колег починає з зневагою говорити про деяких з них;

- неприязнь починає поступово проявлятися у присутності клієнтів - спочатку це ледве стримувана антипатія, а потім і спалахи роздратування. Подібна поведінка професіонала - це не усвідомлений ним самим прояв почуття самозбереження при спілкуванні, що перевищує безпечний для організму рівень.

На цій стадії відзначається зниження концентрації уваги, нездатність виконувати завдання підвищеної складності, відсутність уяви і ослаблення абстрактного мислення. Людина здатна діяти тільки у вузьких рамках заданих інструкцій. В емоційній сфері посилюється прагнення обмежити спілкування з оточуючими виключно формальними контактами, відсутність інтересу до інших людей. Виникає відчуття самодостатності, яка дуже швидко переходить у почуття самотності.

На третій стадії:

- притупляються уявлення про цінності життя, емоційне ставлення до світу стає плоским, людина - небезпечно байдужим до всього, навіть до власного життя;

- за звичкою така людина може зберігати зовнішню респектабельність і деякий апломб, але його очі втрачають той блиск інтересу до чого б то не було, і майже фізично відчутний холод байдужості поселяється в його Душі.

На третій стадії відбувається руйнування людини і як особистості, і як фізичного тіла. У фізичному плані ми спостерігаємо розквіт психосоматичних захворювань. Спочатку турбують неможливість розслабитися, відчуття постійного внутрішнього напруження. Потім приходять безсоння і сексуальна дисфункція. Людина гостро відчуває потребу в кофеїні, нікотині і алкоголі і швидко впадає в залежність від них. Розвиваються гіпертонія, виразкова хвороба шлунка, серцеві аритмії, порушення моторики шлунково-кишкового тракту, алергічні реакції та імунodefіцит. Ось тут і починаються довгі, але найчастіше безперспективні ходіння по лікарях.

Руйнування особистості супроводжується формуванням виключно негативних життєвих установок, виникненням почуття безпорадності і, в кінцевому рахунку, втратою сенсу життя.

Динамічна модель Б. Перлман і Е. А. Хартман представляє чотири стадії емоційного вигорання [74].

1. Перша стадія – напруженість, пов'язана з додатковими зусиллями з адаптації до ситуаційних робочим вимогам. Таку напруженість викликають два найбільш вірогідних типу ситуацій. Перший – навички і вміння працівника недостатні, щоб відповідати статусно-рольовим і професійним вимогам. Другий – робота може не відповідати його очікуванням, потребам або цінностям. Ті й інші ситуації створюють протиріччя між суб'єктом і робочим оточенням, що запускає процес емоційного вигорання.

2. Друга стадія супроводжується сильними відчуттями і переживаннями стресу. Багато стресогенних ситуацій можуть не викликати

відповідних переживань, оскільки відбувається конструктивне оцінювання своїх можливостей і усвідомлюваних вимог робочої ситуації. Рух від першої стадії емоційного вигорання до другої залежить від ресурсів особистості і від статусно-рольових і організаційних перемінних.

3. Третя стадія супроводжується реакціями основних трьох класів (фізіологічні, афективно-когнітивні, поведінкові) в індивідуальних варіаціях.

4. Четверта стадія являє собою емоційне вигорання як багатогранне переживання хронічного психологічного стресу. Будучи негативним наслідком психологічного стресу, переживання вигорання проявляється як фізичне, емоційне виснаження, як переживання суб'єктивного неблагополуччя - певного фізичного або психологічного дискомфорту. Четверту стадію образно можна порівняти з «загасанням горіння» за відсутності необхідного палива.

Дж. Грінберг пропонує розглядати професійне вигорання як п'ятиступінчастий прогресуючий процес [5].

1. Перша стадія професійного вигорання («медовий місяць»). Працівник зазвичай задоволений роботою і завданнями, ставиться до них з ентузіазмом. Однак у міру продовження робочих стресів професійна діяльність починає приносити все менше задоволення і працівник стає менш енергійним.

2. Друга стадія («недолік палива»). З'являються втома, апатія, можуть виникнути проблеми зі сном. При відсутності додаткової мотивації і стимулювання у працівника втрачається інтерес до своєї праці або зникають привабливість роботи в даній організації і продуктивність його діяльності. Можливі порушення трудової дисципліни і відстороненість (дистанціювання) від професійних обов'язків. У разі високої мотивації працівник може продовжувати горіти, підживлюючи внутрішніми ресурсами, але на шкоду своєму здоров'ю.

3. Третя стадія (хронічні симптоми). Надмірна робота без відпочинку, особливо «трудоголіків», призводить до таких фізичних явищ, як виснаження

і схильність до захворювань, а також до психологічних переживань - хронічної дратівливості, загостреної злості або почуття пригніченості. Постійне переживання браку часу (синдром менеджера).

4. Четверта стадія (криза). Як правило, розвиваються хронічні захворювання, в результаті чого людина частково або повністю втрачає працездатність. Посилюються переживання незадоволеності власною ефективністю і якістю життя.

5. П'ята стадія професійного вигорання («пробивання стіни»). Фізичні і психологічні проблеми переходять в гостру форму і можуть спровокувати розвиток небезпечних захворювань, що загрожують життю людини. У працівника з'являється стільки проблем, що його кар'єра знаходиться під загрозою.

Відповідно до моделі М. Буріша [4], розвиток синдрому професійного вигорання проходить шість стадій або фаз.

1. Попереджувальна фаза

а) надмірна участь: надмірна активність; відмова від потреб, не пов'язаних з роботою, витіснення зі свідомості переживань невдач і розчарувань; обмеження соціальних контактів;

б) виснаження: почуття втоми; безсоння; загроза нещасних випадків.

2. Зниження рівня власної участі

а) по відношенню до співробітників, пацієнтів: втрата позитивного сприйняття колег; перехід від допомоги до нагляду і контролю; приписування вини за власні невдачі іншим людям; домінування стереотипів в поведінці по відношенню до співробітників, пацієнтів - прояв негуманного підходу до людей;

б) по відношенню до решти оточуючих: відсутність емпатії; байдужість; цинічні оцінки;

в) по відношенню до професійної діяльності: небажання виконувати свої обов'язки; штучне продовження перерв в роботі, запізнення, вихід на

пенсію завчасно; акцент на матеріальний аспект при одночасній незадоволеності роботою;

г) зростання вимог: втрата життєвого ідеалу, концентрація на власних потребах; почуття переживання того, що інші люди використовують тебе; заздрість.

3. Емоційні реакції

а) депресія: постійне почуття провини, зниження самооцінки; безпідставні страхи, лабільність настрою, апатія;

б) агресія: захисні установки, звинувачення інших, ігнорування своєї участі в невдачах; відсутність толерантності і здатності до компромісу; підозрілість, конфлікти з оточенням.

4. Фаза деструктивної поведінки

а) сфера інтелекту: зниження концентрації уваги, відсутність здатності виконати складні завдання; ригідність мислення, відсутність уяви;

б) мотиваційна сфера: відсутність власної ініціативи; зниження ефективності діяльності; виконання завдань строго за інструкцією;

в) емоційно-соціальна сфера: байдужість, уникнення неформальних контактів; відсутність участі в житті інших людей або надмірна прихильність до конкретної особи; уникнення тем, пов'язаних з роботою; самодостатність, самотність, відмова від хобі, нудьга;

5. Психосоматичні реакції та зниження імунітету: нездатність до релаксації у вільний час; безсоння, сексуальні розлади; підвищення тиску, тахікардія, головний біль; болі в хребті, розлади травлення; залежність від нікотину, кофеїну, алкоголю.

6. Розчарування і негативна життєва установка: почуття безпорадності і безглуздості життя; екзистенціальний відчай.

Згідно М. Бурішу [4] сильна залежність від роботи призводить у результаті до повного розпаду і екзистенціальної порожнечі.

Зазвичай, у вигорівшого професіонала виникають проблеми відразу у декількох сферах, хоча, як правило, одна з них є ведучою і запускає ланцюгову реакцію.

1. Сфера самооцінки.

Людині здається, що вона не справляється зі своїми обов'язками. Це головна проблема людей з розвинутим інтелектом, здатних бачити не тільки вузьку ділянку роботи, а й механізм дії всього підприємства в цілому або ж становище у своїй професійній галузі. Якщо це накладається на звичку вимагати від себе регулярних трудових подвигів, то виснаження просто неминуче.

Наприклад, менеджер знає, що конкретно необхідно змінити в організації роботи підприємства, але мучиться через те, що до його думки не прислухаються. Або ж керівник визнає, що підлеглі неефективні, але при цьому не має можливості створити власну команду. Вони будуть відчувати постійне незадоволення собою і, як наслідок, вигорять.

2. Сфера емоцій.

Людина починає відчувати роздратування через людей та їхні проблеми, які вона повинна вирішувати в силу своїх професійних обов'язків. Тобто її стан можна описати як внутрішню істерику: «Та що ви усі від мене хочете? Я не можу вам нічим допомогти! Залиште мене у спокої!»

Зовні працівник не обов'язково виглядає роздратованим. Він може навіть здаватися байдужим, і це просто захист від емоцій – від чужих і власних, які виникають у відповідь.

3. Сфера психіки.

Навіть якщо людині не доводиться постійно «працювати емоціями», у неї може похитнутися психіка – просто через те, що вона перевантажена і працює у режимі, який їй не властивий. Наприклад, комусь складно зосередитись у присутності великої кількості людей, а його робота цього вимагає. Або ж людину, якій важко приймати швидкі рішення, примушують

грати у «Що? Де? Коли?». Причина вигорання – у індивідуальній будові психіки, яку повністю переробити неможливо.

4. Сфера інтелекту.

Це справжня пастка для тих, хто з матеріальних переконань займає посаду, яка не дозволяє реалізувати у повній мірі свої інтелектуальні здібності.

Наприклад, людина, яка володіє унікальними математичними здібностями, йде торгувати оргтехнікою. Проходить півроку, вона до тонкощів вивчила асортимент і відлагодила усі робочі процеси, все відмінно функціонує без її участі – їй тільки радіти. Але ні – вона починає відверто нудьгувати. Або ж талановитому вчителю роками доводиться працювати за однією і тією ж програмою. Західні вчені підраховали, що більше трьох років такого режиму шкодять здоров'ю.

Існує три аспекти професійного вигорання.

1. Зниження самооцінки. Внаслідок цього працівники, що стали жертвами професійного вигорання, відчують безпорадність і апатію, які з часом можуть перейти в агресію і відчай.

2. Самотність. Люди, які страждають від емоційного згоряння, не в змозі встановити нормальний контакт з клієнтами. Тому переважають об'єкт-об'єктні відносини.

3. Емоційне виснаження, соматизація. Втома, апатія і депресія, що супроводжують емоційне згоряння, призводять до серйозних фізичних нездужань - гастриту, мігрені, підвищеного артеріального тиску, синдрому хронічної втоми і т. д.

Які працівники складають групу ризику в тому випадку, коли ми говоримо про професійне вигорання?

1. Співробітники, які по роду служби змушені багато і інтенсивно спілкуватися з різними людьми, знайомими і незнайомими (керівники, менеджери з продажу, медичні працівники, соціальні працівники, консультанти, викладачі тощо).

2. Особливо швидко "вигоряють" співробітники, що мають характер інтровертів, індивідуально-психологічні особливості яких не узгоджуються з професійними вимогами комунікативних професій. Вони не мають надлишку життєвої енергії, характеризуються скромністю та сором'язливістю, схильні до замкнутості і концентрації на предметі професійної діяльності. Саме вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт.

3. Люди, які відчують постійний внутрішньо-особистісний конфлікт у зв'язку з роботою.

4. Жінки, що переживають внутрішню суперечність між роботою і сім'єю, а також тиск у зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в умовах жорсткої конкуренції з чоловіками.

5. Працівники, професійна діяльність яких проходить в умовах гострої нестабільності і хронічного страху втрати робочого місця. А також - працівники, що займають на ринку праці позицію зовнішніх консультантів, вимушених самотійно шукати собі роботу.

Слід, однак, відзначити, що розвиток професійного вигорання індивідуальний і визначається відмінностями в емоційно-мотиваційній сфері, а також умовами, в яких протікає професійна діяльність людини [102].

1.2. Поняття стресу та стресостійкості, адаптаційних можливостей в формуванні синдрому емоційного вигорання

В науковій літературі ведеться постійна широка полеміка з питання співвідношення таких понять як «стрес» і «емоційне вигорання». Тому в цілях нашого дослідження слід дослідити такі поняття як «стресс», «стресостійкість» та «соціально-психологічна адаптація особистості».

У вітчизняній і зарубіжній літературі проблемі стресу (в т.ч. професійного стресу) присвячені роботи відомих соціологів, психологів, лікарів та економістів. Зокрема, універсальну концепцію стресу розробив і довів канадський учений Г. Сельє. Психологічну та фізіологічну сторону

стресу досліджували: Б. М. Коган, С. Л. Рубінштейн, К. В. Судаків, В. О. Бодров, О. В. Винославська, Н. Е. Водопьянова, Т. В. Зайчикова, Л. В. Куликов, К. Р. Купер, М. П. Малигіна, Ю. П. Мельник, Е. С. Старченкова та ін.

Уже в кінці минулого століття стрес було визнано глобальною проблемою виживання людства. Його назвали «тихим вбивцею», який може призвести до захворювань серця, високого кров'яного тиску, болів у грудях і аритмії. Тож питання профілактики та боротьби із стресом стали розглядатися на міжнародному рівні. Зокрема, у 1995 р. у Вашингтоні пройшов міжнародний конгрес під девізом «Праця, стрес та здоров'я. Створення більш здорових робочих місць», а у 1999 р. у Токіо – міжнародний конгрес з питань хронічного робочого стресу та збереження здоров'я. Негативний вплив стресу пов'язаного з трудовою діяльністю на організм людини призвів до того, що в Міжнародній класифікації хвороб (МКБ-10) професійний стрес було виділено в окрему рубрику [92].

«Стрес» (від англ. «Stress» – напруга, тиск) – є самостійним фізіологічним, психічним і соціальним явищем, що представляє собою по суті один з емоційних станів, який характеризується підвищеною фізіологічною та психічною активністю. При сприятливих умовах цей стан може трансформуватися в оптимальний стан, а при несприятливих умовах – у стан нервово-емоційної напруженості, для якого характерне зниження працездатності та ефективності функціонування систем та органів, виснаження енергетичних ресурсів [91].

Поняття фізіологічний стрес уперше визначив канадський фізіолог Г. Сельє у 1936 р., описуючи адаптаційний синдром як неспецифічну відповідь організму на будь-яку нову вимогу, яка до нього (організму) висувається [89].

Г. Сельє виділив три стадії стресу. Перша - реакція тривоги, що виражається у мобілізації всіх **ресурсів** організму. За нею настає стадія опору, коли організму вдається (за рахунок попередньої мобілізації) успішно

впорається із зовнішніми впливами. У цей період може спостерігатися підвищена стресостійкість. Якщо ж дію шкідливих чинників довго не вдається усунути і подолати, настає третя стадія - виснаження. Пристосувальні можливості організму знижуються. У цей період він гірше чинить опір новим «шкідливостям», збільшується небезпека захворювання тощо [88].

Пізніше Г. Сельє запропонував розрізнати два види стресу дистрес (від англійського слова distress - виснаження, нещастя) і еустресс. Сам по собі еустресс Сельє став розглядати як позитивний фактор, джерело підвищення активності, радості від зусилля і успішного подолання. При еустресі відбувається активізація процесів самосвідомості, осмислення дійсності, пам'яті. Дистрес же настає лише при дуже частих і надмірних стресах, в таких поєднаннях несприятливих факторів, коли переважає не радість подолання, а почуття безпорадності, безнадійності, усвідомлення надмірності, непосильності і небажаність необхідних зусиль [88, с. 29].

В сучасній науці ще поширений поділ стресу на фізіологічний і психологічний, хоча багато дослідників відзначають умовність такого поділу.

Фізіологічний стрес пов'язаний з реальним подразником. Він характеризується порушенням гомеостазу і викликається безпосередньою дією несприятливого стимулу на організм. Психологічний стрес характерний тим, що під час нього людина оцінює майбутню ситуацію на основі індивідуальних знань і досвіду, як загрозову, важку.

У свою чергу психологічний стрес ділиться на інформаційний та емоційний.

Інформаційний стрес розвивається тоді, коли виникає інформаційне перевантаження, тобто людина не справляється із завданням, не встигає приймати правильні рішення в необхідному темпі при високому ступені відповідальності. Для цього виду стресу характерно погіршення пам'яті, зниження концентрації уваги і посилення відволікання [22].

Емоційний стрес з'являється в ситуаціях загрози, небезпеки, образи і т.д., коли людина протягом тривалого часу залишається один на один зі своїми переживаннями. При цьому наголошується зростання напруги, неспокою, тривоги, погіршується сон. Акуратні люди можуть стати нечепурами, а товариські – замкнутими. Можливо як поява депресії, безпорадності, так і емоційних вибухів. Цей вид стресу небезпечний тим, що в його прояві виникають думки і фрази, що містять загрозу самогубства [17].

Для сучасного професійного світу характерні високий динамізм, інтенсивність взаємодії людей у соціальному та професійному середовищі, збільшення потужності і масштаби яких створюють нові для людства стресогенні фактори.

Тривалі значні перевантаження без достатніх умов повного відновлення сил надають несприятливий вплив на працівника, іноді повністю дезорганізуючи його діяльність. При тривалому та комбінованому впливі комплексу таких чинників з великою часткою ймовірності можна чекати появи низки виражених функціональних і психічних зрушень, погіршення працездатності, зниження якості роботи, тобто феномена, що отримав в літературі назву професійного стресу [7].

Професійний стрес – різноманітний феномен, що виражається в психічних і фізичних реакціях на напружені ситуації трудової діяльності людини. Розвиток стрес-реакцій можливий навіть у прогресивних, добре керованих організаціях, що обумовлено не тільки структурно-організаційними особливостями, а й характером роботи, особистісними відносинами співробітників, їх взаємодією [12].

Є багато причин, що викликають професійний стрес, включаючи найбільш очевидну – невідповідність професії типу особистості. Нездатність впоратися з обов'язками або відсутність задоволення від їх виконання підвищують рівень пов'язаного з роботою стресу.

Колись передбачалося, що нові технології скоротять робочі години, але в дійсності відбувається зворотне: люди працюють все довше і все менше

часу приділяють сім'ям, друзям, улюбленим заняттям. Стрімка зміна робочого середовища і практик часто призводить до посилення професійного стресу. Безліч людей, що виконують різні види робіт, постійно намагаються не відставати від темпу, в якому розвиваються нові технології. Сьогодні багато працівників більшою мірою відчують себе частиною машин, ніж частиною робочого колективу і навіть більше, ніж особистістю.

Розглянемо основні причини виникнення професійного стресу [14].

Робота по змінах – це причина дуже сильного професійного стресу. Робота по змінах збиває нормальний біологічний ритм людини і порушує сон, в результаті чого людина не може нормально відпочивати, стає дратівливою і, іноді гірше, ніж зазвичай справляється зі своїми робочими обов'язками, що призводить до посилення стресу. Змінний чи нестійкий графік порушує режим харчування, що призводить до проблем із травленням.

Робота з постійними і жорсткими дедлайнами також є потенційним джерелом сильного стресу. Цей ефект посилюється, якщо начальник або сам працівник встановлює практично нездійсненні цілі і дедлайни.

При тривалому робочому графіку (більше або набагато більше звичайних сорока годин на тиждень) існує ризик, що з часом продуктивність роботи знизиться, оскільки втома неминуче дасть про себе знати. Відсутність нормального (за тривалістю і якістю) відпочинку підсилюють професійний стрес.

У великих містах за останні десять-п'ятнадцять років водіння автомобіля перетворилося із задоволення в одне з найнеприємніших занять. Використання громадського транспорту іноді є не меншою проблемою – особливо, якщо людина працює далеко від дому і, щоб доїхати до місця призначення, потрібно зробити кілька пересадок. Дорога на роботу або з роботи додому може займати щодня одну-дві години, в деяких містах – до чотирьох годин. Це також може стати причиною стресу.

Шум, вібрація, висока температура повітря, погана вентиляція, відсутність вікон в приміщеннях – все це фактори, супутні зростанню

професійного стресу. У багатьох країнах робочі місця повинні відповідати певним стандартам.

Відсутність інтересу до роботи також може сприяти виникненню стресу. Робота тільки заради грошей призводить до того, що працівник не відчуває цінності того, що він робить і не відчуває задоволення від роботи. Більшість людей недооцінюють те, наскільки шкідливими можуть бути такі умови для їхнього життя. Справитися з професійним стресом, що мають таку причину, буває дуже непросто – по-перше, тому що люди часто заперечують існування проблеми, а по-друге, тому що знайти роботу, яка приносить радість, може бути дуже важко.

Ще одна причина – невпевненість у завтрашньому дні. У більшості країн давно минули ті часи, коли люди працювали на одному місці десятиліттями, нерідко – з початку виробничої практики до самої пенсії. Зараз, особливо в умовах фінансової нестабільності навіть у благополучних країнах, багато людей бояться за свої робочі місця, що підсилює пов'язаний з роботою стрес.

Необхідність приймати важкі рішення, антипатія підлеглих, часті переробки – ці та інші фактори роблять джерелом сильного стресу роботу на керівній посаді, незважаючи на всі її матеріальні переваги.

Джерелом сильного професійного стресу є робота з людьми, які не подобаються, з якими не вдалося налагодити взаєморозуміння. Незалежно від того, чи відбуваються на робочому місці відкриті конфлікти, коли працівники змушені придушувати свої справжні емоції, такі умови дуже шкідливі для здоров'я людей.

Дослідження показують, що в багатьох випадках причиною стресу, тяжких захворювань, нещасних випадків і аварій стає так званий мобінг. [100].

Мобінг (англ. to mob – нападати, гнобити, знущатися) – ситуація, коли в трудовому колективі одна або кілька осіб ставляться вороже до певної особи і здійснюють такі дії часто або впродовж тривалого часу (місяці, роки).

Мобінг відрізняється від інших конфліктів тим, що тут відсутня рівність сил – сильніша група переслідує слабшого. Це може бути керівник, який переслідує підлеглого, або група працівників переслідує одного. Засоби знущання можуть бути такими: образи, поширення пліток, приниження, лихослів'я тощо. Мобінг може здійснюватися на різних шаблях суспільства, у різних середовищах трудових колективів. Зазвичай такі дії провадяться приховано від оточуючих, без присутності свідків. Усім втлумачується, що жертва сама створює проблеми або що з її психічним здоров'ям не все гаразд. Мобінг є цільовою дією щодо усунення цієї особи, при цьому не всі учасники можуть бути свідомими того, що діється. Що більше жертва потерпає, то більше заохочує переслідувачів до подальшого знущання.

До специфічних стресорів можна віднести також позаслужбові стресори, викликані сімейними обставинами: поведінкою дітей, ревнощами, зрадою чоловіка або дружини, хворобою близьких родичів, фінансовими та побутовими проблемами тощо.

На думку Д. Фонтана [103], стресори професійної діяльності слід розподілити на загальні і специфічні. До загальних стресорів слід віднести:

1. Відсутність наукового підходу до організації сумісної діяльності (безвідповідальність, неритмічність або відсутність системи в роботі). Колектив час від часу лихоманить, він діє в режимі "пожежної" команди.

2. Недостатня кількість співробітників, що примушує інших працювати у виснажливому режимі. Обсяг роботи дуже великий і робота виконується або неякісно, або її висока якість забезпечується надзусиллями.

3. Порушення режиму робочого часу. Має місце робота в понадурочні години, зміна ритму діяльності, що призводить до накопичення втоми, знесилення організму.

4. Статусні проблеми, пов'язані з низьким службовим статусом, низькою заробітною платнею, недостатніми перспективами кар'єрного зростання.

5. Заорганізованість і формалізм, які знаходять прояв у великій кількості нарад, засідань, на яких нічого не вирішується, "паперовій творчості", великій кількості планів і звітів.

6. Невизначеність і непередбачуваність розвитку подій в організації. Невизначеність може приймати вигляд швидких, непрогнозованих дій, які порушують стабільність функціонування колективу без пояснення необхідності змін.

Окремого розгляду вимагають специфічні професійні стресори, серед яких можна виокремити [106]:

1. Нечіткі функціональні обов'язки. Іноді співробітники не знають власних службових повноважень, не розуміють, що вони повинні робити і де кордони їх відповідальності. Відсутність регламентації функціональних обов'язків ставить особистість в скрутну ситуацію: якщо вона бездіяльна, від неї вимагають активних дій, а якщо виявляє ініціативу, то звинувачують у перевищенні повноважень.

2. Нереалістично високі вимоги. Співробітник може чекати від себе дуже багато, примушуючи працювати в повну силу, у той же час залишаючись незадоволеним результатами діяльності. Ці нереалістичні вимоги мають низку характеристик:

- використання категоричного імперативу типу: "У будь-якому випадку я повинен";

- глобальна негативна самооцінка і самоприниження: "Я отримав поразку, тобто я невдаха";

- низька межа фрустрації, що виражається висловами типу: "Я такого не витримаю", "Я цього не перенесу" і т. п.

- стан "катастрофи", який знаходить прояв у висловах і установах типу: "Якщо ми цього досягнемо, то вважай, що всі зусилля пішли нанівець";

- немотивовані узагальнення типу: "Якщо ми навіть цього не зробили, то вважай, що нічого не зробимо в майбутньому".

За нереалістичною оцінкою перспектив обов'язково йдуть негативні, важкі переживання і невдачі.

3. Ігнорування керівником думок підлеглого. Керівник своїми діями може викликати стрес у підлеглого тому, що може впливати на його життєдіяльність морально і матеріально: більша чи менша заробітна платня, премія, можливості кар'єрного просування, безкінечні критичні зауваження і т.п.

4. Особливості взаємодії з колегами по горизонталі можуть призводити до стресів у випадках психологічної несумісності, наявності яскраво виражених акцентуацій, різних поглядів на стратегію підрозділу чи закладу в цілому.

Серед характеристик комунікативних професій, що істотно впливають на розвиток стресу, відзначають: обмеження можливості використання наявного особистісного потенціалу; монотонність роботи; високий ступінь невизначеності в оцінці виконуваної роботи; незадоволеність соціальним статусом. І лише після цього у якості стресогенних чинників розглядають низький рівень оплати і незадовільні умови праці, вважаючи їх важливими, але не головними, як це часто здається, джерелами професійного стресу [13].

Вважається, що вигорання виступає окремим аспектом стресу, тому воно визначається і досліджується в основному як модель у відповідь реакцій на хронічні робочі стресори. Реакція вигорання починається більшою мірою як результат (наслідок) вимог, які включають стресори міжособистісного характеру. Таким чином, воно є наслідком професійного стресу, у якому модель емоційного виснаження, деперсоналізації і зредукованих персональних досягнень є результатом дії різноманітних робочих вимог (стресів), особливо міжособистісного походження [25].

Вигорання як наслідок професійних стресів виникає в тих випадках, коли адаптаційні можливості (ресурси) людини з подолання стресової ситуації перевищені, тобто синдром “професійного вигорання” – це відповідна реакція на тривалі робочі стреси міжособистісного спілкування.

Якщо говорити про «стресостійкість», то, за визначенням Б.Х. Варданяна – це особлива взаємодія всіх компонентів психічної діяльності, у тому числі емоційних. Він пише, що стресостійкість «...можна більш конкретно визначити як властивість особистості, що забезпечує гармонійне відношення між всіма компонентами психічної діяльності в емоціогенній ситуації і, тим самим, сприяє успішному виконанню діяльності» [114].

На одну з істотних сторін стресостійкості звертає свою увагу П.Б. Зільберман, кажучи про те, що стійкість може бути недоцільним явищем, що характеризує відсутність адекватного відображення ситуації, що змінилася, що свідчить про недостатню гнучкість, пристосованість. Він же пропонує свою і, на наш погляд, одну з найбільш вдалих трактувань стресостійкості, розуміючи під нею «.. інтегративну властивість особистості, що характеризується такою взаємодією емоційних, вольових, інтелектуальних та мотиваційних компонентів психічної діяльності індивідуума, що забезпечує оптимальне успішне досягнення мети діяльності в складній емотиваній обстановці» [60].

Таким чином, стресостійкість – це самооцінка здібності та можливості подолання екстремальної ситуації пов'язана з ресурсом особистості чи запасом, потенціалом різних структурно-функціональних характеристик, що забезпечують загальні види життєдіяльності та специфічні форми поведінки, реагування, адаптації тощо.

Як впливає з наведених визначень стресостійкості, даний феномен розглядається в основному, з функціональних позицій, як характеристика, що впливає на продуктивність (успішність) діяльності (праці).

Таким чином стрес – це психофізіологічна реакція, яка є невід'ємною частиною нашого життя. Уникнути його в умовах нашого існування неможливо, та це не завжди і треба, тому що стрес має здатність загартовувати психіку людини і готувати його до більш складних ситуацій в майбутньому. Кожна людина має своє поняття про стрес, кожен переживає ту

чи іншу подію по-різному, тому говорити про те, що «ось це» треба уникати, а «ось це» треба пережити, не можна [17]

Поняття "адаптація" (від лат. – пристосування) використовується в даний час у багатьох галузях пізнання – біології, філософії, соціології, соціальній психології, етиці, педагогіці тощо. По суті вивчення цієї проблеми знаходиться на стику різних галузей знання і є найважливішим, перспективним підходом у комплексному вивченні людини [1].

У широкому, філософському, аспекті під адаптацією розуміють «...будь-які взаємодії індивіда і середовища, при яких відбувається узгодження їх структур, функцій і поведінки». У роботах, виконаних у цьому аспекті, адаптація розглядається як спосіб зв'язку особистості і макросоціума, підкреслюється зміна суспільного становища людини, придбання нової соціальної ролі, тобто адаптація співвідноситься з соціалізацією [4].

Адаптація у вузькому, соціально-психологічному, значенні розглядається як взаємини особистості з малою групою, найчастіше - виробничої або студентської. Тобто процес адаптації розуміється як процес входження особистості в малу групу, засвоєння нею норм, що склалися, відносин, заняття певного місця в структурі відносин між її членами.

Особливості вивчення адаптації полягають в тому, що, по-перше, відносини індивіда і суспільства розглядаються як опосередковані малими групами, членом яких є індивід, по-друге, мала група сама стає однією зі сторін, що беруть участь в адаптаційній взаємодії, утворюючи нове соціальне середовище – сферу найближчого оточення, до якої пристосовується людина.

При вивченні адаптації одним з найбільш актуальних питань є питання про співвідношення адаптації та соціалізації. Процеси соціалізації та соціальної адаптації тісно взаємопов'язані, тому що відображають єдиний процес взаємодії особистості і суспільства. Часто соціалізація пов'язується лише із загальним розвитком, а адаптація – з пристосувальними процесами особистості в нових умовах спілкування та діяльності.

У ході соціалізації здійснюються розвиток, формування і становлення особистості, в той же час соціалізація особистості є необхідною умовою адаптації індивіда в суспільстві. Соціальна адаптація є однією з основних механізмів соціалізації, одним із шляхів більш повної соціалізації.

Соціальна адаптація - це інтегративний показник стану людини, що відображає його можливості виконувати певні біосоціальні функції, а саме: адекватне сприйняття навколишньої дійсності і власного організму; адекватна система відносин і спілкування з оточуючими; здатність до праці, навчання, до організації дозвілля та відпочинку; мінливість (адаптивність) поведінки відповідно до ролевими очікуваннями інших. Змістом соціальної адаптації є зближення цілей і ціннісних орієнтацій групи і входження в неї індивіда, засвоєння ним норм, традицій, групової культури, входження у рольову структуру групи [2].

У ході соціальної адаптації здійснюється не тільки пристосування індивіда до нових соціальних умов, а й реалізація його потреб, інтересів і прагнень. Особистість входить в нове соціальне оточення, стає його повноправним членом, самостверджується і розвиває свою індивідуальність. У результаті соціальної адаптації формуються соціальна якість спілкування, поведінки та предметної діяльності, прийняті в суспільстві, завдяки яким особистість реалізує свої прагнення, потреби, інтереси і може самовизначитися [49].

А. Г. Ковальов розрізняє дві форми соціальної адаптації: активну, коли індивід прагне впливати на середовище, щоб змінити її (у т. ч. ті норми, цінності, форми взаємодії, які він повинен опанувати), і пасивну, коли він не прагне до такого впливу і зміни. Показником успішної соціальної адаптації є високий соціальний статус індивіда в даному середовищі, а також його задоволеність цим середовищем у цілому (наприклад, задоволеність роботою та її умовами, винагородою, організацією тощо). Показник низької соціальної адаптації - переміщення індивіда в інше соціальне середовище (плинність кадрів, міграція і т. і.) або поведінка, що відхиляється [76].

Як вважає І. А. Георгієва, в основі розвитку механізмів соціальної адаптації, її сутності, лежить активна діяльність людини, ключовим моментом якої є потреба в перетворенні істотної соціальної дійсності. Тому сам процес формування механізмів соціальної адаптації особистості невіддільний від усіх видів перетворень індивідів і проходить в трьох основних фазах: діяльності, спілкуванні, самосвідомості, що характеризують його соціальну сутність [76].

Соціальна діяльність – ведучий і специфічний механізм в організації адаптації людини. Важливі такі складові його види, як спілкування, гра, навчання, праця, що здійснюють повноцінну включеність, активне пристосування індивіда в соціальне середовище. Сам же механізм адаптації в соціальній діяльності особистості має закономірні етапи: потреби індивіда, потреби, мотиви ухвалення рішення, реалізація та підведення підсумків, її оцінка. Далі цей механізм може повторитися в залежності від досягнутих результатів.

Соціальне спілкування - найважливіший механізм соціальної адаптації людини, який спрямовує і розширює коло засвоєння соціальних цінностей при контакті з іншими індивідами, соціальними групами.

Соціальне самосвідомість особистості – це механізм соціальної адаптації особистості, у якому здійснюється формування і осмислення своєї соціальної приналежності і ролі [23].

На думку І. А. Георгієвої, існують і такі механізми соціальної адаптації особистості, як:

1. Когнітивний, що включає всі психічні процеси, пов'язані зіпзнанням: відчуття, сприйняття, уявлення, пам'ять, мислення, уяву і т.д.
2. Емоційний, що включає різні моральні почуття і емоційні стани: занепокоєння, заклопотаність, співчуття, осуд, тривога і т.д.
3. Практичний (поведінковий), що пропонує певну спрямовану діяльність людини в соціальній практиці. У цілому, всі ці механізми соціальної адаптації особистості складають повну єдність [15]

В основі соціальної адаптації особистості лежить активне чи пасивне пристосування, взаємодія з існуючим соціальним середовищем, а також здатність змінювати і якісно перетворювати саму особистість людини.

Процес соціальної адаптації носить конкретно-історичний характер, який по різному впливає на особистість або підштовхує її до певного вибору механізмів дії в заданому контексті часу.

Дослідження Г. Д. Волкова та Н. Б. Оконської показують, що процес соціальної адаптації необхідно розглядати на трьох рівнях:

1. Товариства (макросередовище) – цей рівень дозволяє виділити процес соціальної адаптації особистості в контексті соціально-економічного, політичного і духовного розвитку суспільства.

2. Соціальна група (мікросередовище) – вивчення цього процесу допоможе виокремити причини, розбіжність інтересів індивідуума з соціальною групою (трудоий колектив, родина і т.п.).

3. Індивідуальна (внутріособистісна адаптація) - прагнення досягти гармонії, збалансованості внутрішньої позиції і її самооцінки з позиціями інших індивідуумів [26].

Соціальна адаптація людини включає в себе економічну, педагогічну, психологічну, професійну адаптацію.

Економічна адаптація – це складний процес засвоєння нових соціально-економічних норм і принципів економічних відносин індивідів, суб'єктів. Для технології соціальної роботи тут важливий так званий "соціальний блок", що включає адаптування до реальної соціальної дійсності розмірів допомоги по безробіттю, рівнем зарплати, пенсій та допомог. Вони повинні відповідати не тільки фізіологічним, але й соціокультурним потребам людини.

Педагогічна адаптація – це пристосування до системи освіти, навчання і виховання, які формують систему ціннісних орієнтирів індивіда.

Під психологічною адаптацією розуміють процес пристосування органів чуття до особливостей діючих на них стимулів з метою їх кращого сприйняття і оберігання рецепторів від надмірного навантаження.

Професійна адаптація – це пристосування індивіда до нового виду професійної діяльності, нового соціального оточення, умов праці та особливостей конкретної спеціальності.

Що стосується адаптації до конкретних умов праці на окремому підприємстві, то тут треба розглядати такі види адаптації, як: професійна, психофізіологічна та соціально-психологічна.

Професійна адаптація полягає в активному освоєнні професії, її тонкощів, специфіки, необхідних навичок, прийомів, способів прийняття рішень для початку у стандартних ситуаціях. Вона починається з того, що після з'ясування досвіду, знань і характеру новачка для нього визначають найбільш прийнятну форму підготовки, наприклад, направляють на курси або прикріплюють наставника. Складність професійної адаптації залежить від широти і різноманітності діяльності, інтересу до неї, змісту праці, впливу професійного середовища, індивідуально-психологічних властивостей особистості.

Психофізіологічна адаптація – адаптація до трудової діяльності на рівні організму працівника, результатом чого стають менші зміни його функціонального стану (менше стомлення, пристосування до високих фізичних навантажень тощо). Психофізіологічна адаптація особливих труднощів не представляє, протікає досить швидко і у великій мірі залежить від здоров'я людини, його природних реакцій, характеристики самих цих умов. Тим не менше, більшість нещасних випадків відбувається в перші дні роботи саме через відсутність психофізіологічної адаптації.

Соціально-психологічна адаптація людини до виробничої діяльності – адаптація до найближчого соціального оточення в колективі, до традицій і неписаних норм колективу, до стилю роботи керівників, до особливостей міжособистісних відносин, що склалися в колективі. Вона означає включення

працівника в колектив як рівноправного, прийнятого всіма його членами. Вона може бути пов'язана з чималими труднощами, до яких відносяться не виправдані очікування швидкого успіху, обумовлені недооцінкою труднощів, важливості живого людського спілкування, практичного досвіду і переоцінкою значення теоретичних знань та інструкцій [16].

Таким чином, соціальна адаптація передбачає способи пристосування, регулювання, гармонізації взаємодії індивіда із середовищем. У процесі соціальної адаптації людина виступає як активний суб'єкт, який адаптується у відповідності зі своїми потребами, інтересами, прагненнями і активно самовизначається.

1.3. Особливості формування синдрому емоційного вигорання у менеджерів середньої ланки, в тому числі менеджерів металургійного виробництва

Менеджер – це посадова особа, яка займається управлінням виробництвом або іншою діяльністю. Його посадові обов'язки мають певні рамки, визначені внутрішніми регламентуючими документами.

Менеджер займається визначенням завдань виробництва. Він повинен вміти грамотно розпоряджатися наявними ресурсами. За всі свої рішення він несе певну відповідальність. Менеджер є також представником організації в зовнішніх зв'язках.

Менеджер повинен бути в курсі подій, що відбуваються всередині підприємства і за його межами. Він інформує про всі зміни і при необхідності роз'яснює завдання і цілі, які стоять перед компанією. Тому людина, що займає таку посаду, зобов'язана завжди перебувати в центрі подій, що відбуваються, щоб мати можливість швидко прийняти правильне рішення [19].

Існує кілька рівнів професії менеджера. Менеджери нижчої ланки займаються організацією роботи серед робітників. Керівництво над ними

здійснюють менеджери середньої ланки. Вони є посередниками між підлеглими і керівництвом. Найменш чисельною категорією можна назвати менеджерів вищої ланки. Вони займаються вирішенням питань, що стосуються підприємства в цілому.

Найголовніше, в чому повинен розбиратися менеджер – це способи управління підприємством. Він повинен добре розбиратися в усьому технологічному процесі галузі, в якій він працює. Без цього неможливо повноцінно виконувати свої функції.

Менеджер повинен володіти знаннями в області економіки, щоб розбиратися в тонкощах ринкових відносин і розподілу ресурсів.

Менеджер повинен вміти планувати діяльність підприємства і передбачати подальший розвиток економіки і ринку. Аналіз є також необхідним в даній професії. Сюди ж входить вивчення діяльності конкуруючих організацій і фірм.

Людина, що займає посаду менеджера, повинна вміти приймати адекватні рішення. У її завдання входить залучення працівників, які перебувають у підпорядкуванні, до виконання поставлених виробничих завдань і досягнення визначених цілей.

Однією з функцій менеджера є робота з людьми. Він займається організацією відносин всередині колективу, робить роботу членів колективу злагодженою. Одне з основних його завдань – створити спонукальні стимули для робітників, при яких у них виникне бажання працювати так, щоб сприяти досягненню цілей організації. Тобто, він повинен вести до успіхів інших. Управління кадрами здійснюється постійно.

Необхідно відзначити, що для правильної, раціональної й ефективної організації праці, менеджер незалежно від організації, у якій він працює, повинен мати відповідні психологічні та професійні навички, відповідати визначеним кваліфікаційним вимогам.

У західній теорії менеджменту є підхід, згідно з яким виділяють три основні групи навичок менеджера: концептуальні, людські та технічні [95].

Концептуальні навички – це когнітивні (пізнавальні) здібності менеджера сприймати організацію як єдине ціле і водночас чітко виділяти взаємозв'язки, які існують між її частинами. Сюди належать мислення менеджера, його вміння обробляти інформацію, здатність до планування, визначення перспектив діяльності організації.

Людські навички – це здатність менеджера до роботи з людьми і за допомогою людей, а також вміння ефективно взаємодіяти, будучи членом команди. Ці навички проявляються в тому, як менеджер ставиться до співробітників, як він їх мотивує, сприяє їх діяльності та координує її, як подає приклад, спілкується та розв'язує конфлікти.

Технічні навички – це спеціальні знання та вміння, необхідні для виконання робочих завдань, тобто навички використання методів, технологій та обладнання, необхідних для виконання конкретних функцій. Володіння менеджером технічними навичками передбачає наявність професійних знань, аналітичних здібностей та вміння правильно використовувати інструментальні й інші засоби для вирішення проблем у конкретній галузі.

По мірі просування менеджерів східцями ієрархії в організації потреба в технічних навичках знижується, а значення людських і концептуальних навичок зростає.

Сьогодні фірми вирости настільки, що одноособове управління ними стало практично неможливим. Тому на великих підприємствах працюють багато менеджерів різного рівня у яких крім внутрішніх функцій, додалося і багато зовнішніх функцій, у тому числі взаємодія з партнерами, профспілкою, державними і політичними діячами тощо.

Виконуючи свої обов'язки, сучасний менеджер виступає в декількох психологічно обумовлених іпостасях.

По-перше, це – керуючий, наділений владою, що керує певним колективом людей.

По-друге, це – лідер, спроможний вести за собою підлеглих, використовуючи свій авторитет, високий професіоналізм, позитивні емоції.

По-третє, це – дипломат, що встановлює контакти з партнерами і владою, що успішно переборює внутрішні і зовнішні конфлікти.

По-четверте, це – вихователь, що володіє високими моральними якостями, спроможний створити колектив і направляючий його розвиток у потрібне русло.

По-п'яте, це – новатор, що розуміє роль науки в сучасних умовах, що вміє оцінити і без зволікання впровадити у виробництво той або інший винахід або раціоналізаторську пропозицію.

По-шосте, це – просто людина, що володіє високими знаннями і здібностями, рівнем культури, чесністю, рішучістю характеру й у той же час розважливістю, спроможна бути в усіх відношеннях зразком для оточуючих.

Менеджери повинні мати спеціальні знання з психології і володіти здібністю використовувати їх у повсякденній роботі управління організацією.

Здібності до керівництва обумовлені наявністю таких особистих цінностей і чітких особистих цілей, як: здатність управляти самим собою, уміння навчати і розвивати підлеглих, формувати ефективні робітничі групи.

Менеджеру необхідно мати відповідні особисті якості:

- спрагу знань, професіоналізм, новаторство і творчий підхід до роботи;
- завзятість, впевненість у собі і відданість справі;
- нестандартне мислення, винахідливість, ініціативність і здатність генерувати ідеї;
- психологічні здібності впливати на людей;
- комунікабельність і почуття успіху;
- емоційну врівноваженість і стійкість проти стресу;
- відкритість, гнучкість і легку прилаштовуваність до змін;
- внутрішню потребу до саморозвитку і самоорганізації;
- енергійність і життєстійкість;
- схильність до успішного захисту і настільки ж ефективного нападу;
- відповідальність за діяльність і за прийняте рішення;
- потребу працювати в колективі і з колективом.

Стиль і зміст роботи менеджера залежить й формується різними чинниками: зайняте місце в ієрархії організації; коло компетенцій менеджера; галузь, в якій діє організація; сила впливу зовнішнього оточення на організацію [105].

Діяльність менеджера наповнена безліччю економічних, організаційних і соціально-психологічних стресів. Вони створюють передумови для виникнення синдрому емоційного вигорання. Внаслідок цього, втрачається працездатність, з'являється відчуття постійної втоми, головні болі, безсоння, загальне погіршення здоров'я; робота перестає приносити задоволення, викликає ворожість; з'являється відчуття власної некомпетентності, безпорадності, знижуються конкретні професійні досягнення, а також витривалість і увага в цілому [14].

Дослідники виділяють ряд факторів, які призводять до розвитку емоційного вигорання у менеджерів. Це такі особистісні характеристики, як інтроверсія, низька самоповага, низький рівень емпатії, трудоголізм, певні мотиваційні особливості та ін. [18]

Водоп'янова виділяє три основні чинники, що впливають на емоційне вигорання. (1998) [12].

Перший фактор, що знижує ймовірність синдрому вигорання, утворюють: орієнтація на співпрацю і компроміс, висока мотивація саморозвитку і професійного зростання, креативність підходу до вирішення професійних завдань, високий рівень комунікативних умінь. До особистісних факторів, що перешкоджає психічному вигоранню, відносяться: висока товарииськість в малих групах, соціальна сміливість, радикалізм.

Другий фактор, що визначає ймовірність розвитку емоційного виснаження і деперсоналізації, включає занижену самооцінку, емоційну нестійкість, низьку активність і невміння формувати свою команду (гуртувати колектив), використання стратегії уникнення (ухилення від проблем).

Третій фактор емоційного вигорання менеджерів - це «розмитість» особистих цілей і цінностей, низький рівень управлінських умінь, неадекватність самооцінки, консерватизм, негнучкість моделей поведінки.

Особистісні якості і вміння, які становлять другий і третій фактори, можуть розглядатися як персональні чинники ризику вигорання для менеджерів.

Вигорання є причиною взаємодії зовнішніх (пов'язаних з роботою) і внутрішніх (індивідуальних) чинників.

До зовнішніх факторів відносять:

1. Особливості організації праці - надмірне робоче навантаження, незрозумілі (неповні) посадові інструкції, невизначені обов'язки, рольовий конфлікт, невизнання на роботі – всі ці фактори можуть посилити ймовірність вигорання;

2. Робота, що вимагає постійної концентрації і відданості клієнту, який в той же час потребує ретельного догляду, часто призводить до психічного перевантаження;

3. Відсутність професійної мотивації, монотонна робота, низька заробітна плата.

Внутрішні фактори, що можуть призвести до вигорання:

1. Особисте ставлення до роботи - гіперболізована професійна етика, надмірне переживання щодо проблем клієнтів;

2. Недостатня компетентність;

3. Високі особисті амбіції і недоліки в підтримці особистого психічного балансу [21].

Щодо сучасних менеджерів, то з одного боку емоційні якості такі, як переживання та збільшена відповідальність є вкрай необхідними при роботі. З іншого боку, ці ж якості можуть посилити емоційний стрес і призвести до вигорання [20].

Серед факторів професійного вигорання, виділяють декілька, які спричиняють розвиток синдрому професійного вигорання у менеджерів. Вони були встановлені в ході ряду досліджень [43].

Перш за все, – відсутність соціальної підтримки, яка є дуже важливою для будь-якого працівника. Соціальна підтримка полягає в: професійній, емоційній підтримці, професійних викликах та обміном досвідом.

Низька самооцінка. В процесі роботи страждає самооцінка фахівця. Наприклад, коли на його думку докладаючи значні зусилля з боку колег, керівництва, клієнтів немає належного визнання. Тоді з'являються сумніви в своїх силах і компетентності, а від цього страждає самооцінка.

Тиск на фахівця, який може здійснюватись з боку керівництва, провокуватиме психологічну нестабільність менеджера, адже адміністративний тиск, взаємини з керівництвом в будь-якій організації є одним із визначальних чинників гармонійних відносин між працівниками і загалом організації.

Симптоматика «професійного вигорання» є широкою і проявляється вона комплексно. Це, перш за все, негативні емоції, які характеризуються почуттями розчарування, гніву, депресії, незадоволеності і тривоги. Хоч це досить звичайні життєві переживання, проте якщо не викоренити їх на початковому рівні, в подальшому вони переростають в хронічний стан, виникає душевна тривога, почуття провини, страху, депресія, відчай.

Іншою ознакою є розчарування через те, що ми не завжди можемо отримати те чого бажаємо. І коли людина не знаходить варіантів досягнення своїх цілей, втрачає життєвий «заряд» і будь-які надії на успішність розв'язання проблем, подолання перешкод, – розчарування переростає в безнадію.

Депресія – до неї можуть дійти навіть ентузіасти з найбільшим зарядом оптимізму. В результаті стану глибокої депресії та від емоційного і духовного виснаження особистість повністю втрачає працездатність і відчуває погіршення здоров'я.

Одним із симптомів вигорання є негативні емоції, відповідно вони впливають деструктивно на міжособистісні стосунки. Емоційна спустошеність перетворює спілкування з людьми на важкий конфліктогенний процес і на роботі, і вдома. Коли ж виникають конфлікти, неминучі агресивні спалахи ворожості, що свідчить про вигорання фахівця.

Емоційне самовідсторонення. В процесі вигорання людина як правило прагне обмежити соціальні взаємодії, ця тенденція найбільш помітна серед менеджерів, місця працювати з людьми. Фахівці, щоб захистити себе від несприятливих робочих ситуацій часто «емоційно відсторонюються», замикаються в собі, уникають соціальної взаємодії. Але це малоефективне рішення, оскільки система соціальної підтримки діє в якості захисту від вигорання. Відгороджуючись від друзів і колег працівники позбавляють себе підтримки яка їм вкрай необхідна [46]. «Емоційне самовідсторонення» характерне для менеджерів комерційних організацій. Менеджери, керівники, які постійно перебувають у взаємодії з людьми, страждають від подібних симптомів, наслідком і одним із проявів яких є цілковита байдужість до людей, їхніх почуттів і проблем.

Дегуманізація є ще однією із форм емоційного відчуження і полягає вона в тому, що багато менеджерів починають сприймати своїх клієнтів не як людей, а лише як об'єкти. Інші стають надзвичайно агресивні, а дехто настільки абстрагується, що ставиться до клієнтів як до абстрактних не персоніфікованих прикладів з підручника. Всі ці форми відчуження фактично лише прискорюють процес вигорання і в кінцевому підсумку можуть призвести до повного емоційного відключення [61].

В процесі вигорання життєва енергія вичерпується і виникають проблеми зі здоров'ям. Стан стресу, відчуття втоми, безсоння перетворюються в хронічні, стають частими головний біль, застуда і біль в спині. Відбувається загальне погіршення стану здоров'я: серцево-судинних захворювань та більш серйозніших проблем зі здоров'ям.

Часто в таких умовах люди починають страждати алкоголізмом, надмірно або замало їсти, або ж вживати різноманітні наркотики, снодійне, та інші психотропні речовини.

Зниження працездатності. Високий рівень ентузіазму, енергії і міцного здоров'я – необхідні умови для максимальної трудової продуктивності. Проте людині може стати нудно, її вже не цікавитиме робота, а концентруватись на її завданнях стане все важче. За цих умов виконавча ефективність страждає і якість продукції знижується [63].

За «принципом Пітера» просуваючись по кар'єрній ієрархії, працівник досягає тієї позиції на якій в нього вже не вистачає компетентності для виконання функціональних обов'язків. Як наслідок, працівнику стає не під силу вирішення поставлених перед ним завдань. Він намагається це компенсувати жорсткою поведінкою при взаємодії з колегами. Подібні вчинки людина починає виправдовувати правилами організації, вважаючи, що по іншому вона просто не може діяти. В процесі вигорання жертва втрачає здатність до творчого функціонування, що в свою чергу зупиняє іноваційність і прогрес як самого фахівця, так і організації [46].

Втрата сенсу в роботі – може «поселитись» в людині, оскільки працівники будь-якої сфери і рівня хочуть від роботи більшого, аніж просто заробітної платні. Практично кожен прагне зробити щось значне – повернутись з роботи додому, відчуваючи, що він працював заради важливої мети.

Але часто у жертв вигорання ентузіазм часто підмінюється цинізмом і тоді для них робота видається безглуздою і не потрібною. Очевидним сигналом того, що фахівець потрапив в екзистенційну кризу стає не сприйняття ним серйозно своєї роботи і не бачення сенсу, корисної мети в своїй діяльності. Замкнуте коло. Відчуття марності, розчарування і відчуття провини провокує міжособистісні проблеми і депресію у людини, що спричиняє емоційне вигорання і проблеми зі здоров'ям. А в підсумку падає продуктивність праці, після чого почуття провини і безглуздості ще більше

зростає, таким чином коло замикається. Зрештою людина втрачає рушійну життєву силу і переживає повний занепад духу. У відчаї жертва може кинути одну роботу і змінити її на іншу, але там вона ще швидше вигорить, оскільки всі проблеми залишаються з нею. Менеджеру необхідно позбутися джерела проблеми, інакше це може призвести до повної втрати працездатності [69].

Будь яка професійна діяльність пов'язана з емоційним тиском, напруженістю в робочих ситуаціях. А цілепокладання, очікування і сподівання є важливими складовими трудової діяльності та загалом постають орієнтирами в життєдіяльності особистості. В умовах коли вони не знаходять повної реалізації у менеджера стається «надлом» і його професійна діяльність може зазнати повного краху, після чого відновитись людині надзвичайно важко.

Специфіка роботи менеджера полягає в тому, що її діяльність зосереджена в постійному напруженому міжособистісному спілкуванні з клієнтами, для якого характерна підвищена емоційність, пов'язана з необхідністю надання підтримки і допомоги. Все це створює надзвичайно сприятливі умови для розвитку синдрому вигорання і ставить професію менеджера в категорію підвищеного ризику.

Що стосується особливостей формування синдрому емоційного вигорання у менеджерів середньої ланки металургійного виробництва, то тут треба враховувати особливості їх професії.

За видом своєї діяльності менеджери металургійного виробництва піддаються дії різних несприятливих чинників робочого середовища і самого трудового процесу.

Забруднення повітря робочих приміщень шкідливими речовинами може бути причиною розвитку алергічних захворювань, токсичних ушкоджень різних органів, хімічних опіків шкіри, очей і дихальних шляхів, хвороб легенів від пилу тощо.

Серед фізичних чинників, що шкодять здоров'ю менеджерів металургійного виробництва, також слід назвати високий рівень вібрації та

шуму від роботи металургійного обладнання, різні види випромінювання (установок ультразвукового контролю, електромагнітних полів електричного обладнання), висока температура поблизу металургійних печей і таке інше.

Робота в таких умовах посилює ризик виникнення стресу, внаслідок співставлення менеджером можливої шкоди для здоров'я і рівнем заробітної плати та умовами соціального страхування (більшість менеджерів не має надбавок в заробітній платі за шкідливі умови праці, а також права на достроковий вихід на пенсію).

До психологічних стрес-факторів, ефект яких позначається на менеджерах середньої ланки металургійного виробництва, відносяться:

- постійні контакти з підлеглими, рівень дисципліни яких залишає бажати кращого;
- постійне зіткнення з проблемами виробництва (поломки обладнання, збої в його роботі, неправильні дії підлеглих тощо), внаслідок яких виникають негативні емоції, які несуть негативну енергію;
- підвищені вимоги до професійної компетентності, пов'язані з впровадженням нового, більш складного в експлуатації обладнання;
- відповідальність за життя і здоров'я підлеглих, які постійно порушують правила техніки безпеки;
- відповідальність за досягнення виробничих показників, які часто не відповідають виробничим можливостям;
- виробниче середовище з новими чинниками соціального ризику, такими як злочинність (крадіжки матеріалів та металобрухту, шахрайство підрядників), наркоманія, алкоголізм та ін.

На жаль, результатів дослідження проблеми емоційного вигорання менеджерів металургійного виробництва в Україні та за кордоном знайти не вдалось. Більшість досліджень були пов'язані з професійним вигоранням медиків, педагогів, працівників соціальних служб, МНС України. Деяко схожими є результати дослідження професійного вигорання менеджерів банківської сфери [32], які можна порівняти з отриманими в ході цієї

магістерської роботи результатами досліджень менеджерів заводоуправління ПАО «ІНТЕРПАЙП НТЗ».

Частково питання професійного вигорання персоналу металургійних підприємств досліджувалось Шульгіною Т.С. в рамках її кандидатського дослідження з питань дослідження механізмів формування управлінського персоналу металургійних підприємств. Так у своїх висновках вона зазначила: «Розвиток науки і техніки, зростання складності виробничих процесів та витіснення фізичної праці розумовою, призводять до ускладнення управлінських функцій, що обумовлює психофізіологічне перевантаження працівників. Відповідність чисельності управлінського персоналу обсягам виконуваної роботи не можливе без урахування психофізіологічного навантаження. Дотримання даних вимог виключає прояв такого негативного явища як втомлюваність та професійне вигорання персоналу. Тому, доцільно при плануванні персоналу враховувати рівень психофізіологічного навантаження працівників. Слід зазначити, що такого роду практика є широкоживаною в економічно розвинених країнах і не являється трудомісткою для використання на рівні підприємства» [107, 111].

1.4. Теоретичний огляд заходів, спрямованих на профілактику та реабілітацію осіб з проявами синдрому емоційного вигорання

Сучасні стратегії запобігання дистресу і вигорання – це комплекс заходів, що включають психодіагностику, профілактичні заходи та психологічну допомогу.

Існують методики різних авторів (В. В. Бойка, О. О. Рукавішнікова, К. Маслач і С. Джексона, Р. МакКрае, П. Коста, Ю. Щербатих та ін.), які можуть бути використані при дослідженні проблем дистресу і вигорання. В наступних розділах ці методики будуть розкриті більш детально і використані в ході емпіричного дослідження за темою даної роботи.

Необхідно зауважити, що кожна із зазначених методик дає можливість насамперед виявити рівень розвитку синдрому та його окремих складових. Незважаючи на різне термінологічне значення понять, які використовуються науковцями, – «професійне вигорання», «емоційне вигорання», «психічне вигорання», вони є синонімами і розкривають ті чи інші аспекти «вигорання», як у професійній, так і в інших сферах життєдіяльності людини.

Враховуючи якісні і кількісні показники, які обчислюються за даними методиками для різних компонентів синдрому «вигорання», організаційні психологи можуть дати досить змістовну характеристику щодо проявів синдрому в особистості, а також визначити індивідуальні та групові заходи профілактики і психокорекції.

Профілактика і подолання дистресу й синдрому вигорання включає як самопомогу, так і надання зовнішньої професійної допомоги.

У рамках самопомоги «вигоряючим» працівникам потрібно навчитися усвідомлювати симптоми дистресу і управляти ним, оволодіти прийомами саморегуляції і подолання професійного нездоров'я.

Щоб допомогти собі, необхідно спробувати піднятися над ситуацією, змінити кут зору на себе і значення власної роботи, подивитися на оточуючий світ з глобальнішої точки зору – не тільки зрозуміти свої цілі і уявити образ майбутнього, а відповісти собі на питання: в чому сенс того, чим займається людина і навіщо вона це робить. Сприятиме одужанню здобуття нових знань, зацікавлень тощо. Переключитись і відпочити також допоможе заняття спортом або хобі. Інший спосіб – зміна діяльності, перехід у суміжну область, коли набуті знання, вміння, навички знаходять нове застосування, або ж не припиняти виконання обов'язків, а зробити їх інструментом для досягнення серйозніших цілей [83, с. 60-64].

Терлецька В.В. радить проводити періодичний самоаналіз, намагатись виявляти прояви стресу ще на ранніх стадіях, відриватись від проблем в неробочий час, не занурюватись в емоційні переживання, періодично

змінювати оточуюче середовище, використовувати свої відпустки для відпочинку, щодня налаштовувати себе на позитив [94].

Західні спеціалісти радять застосовувати на рівні особистості такі методи, як: планування діяльності, фізичні тренування, медитації, розслаблення, молитви, дотримання дієти, психотерапію, психоаналіз, сміхотерапію. Зокрема встановлено, що під час стресу нормальний режим харчування порушується, тому важливим є дотримання правильної дієти, вживання більшої кількості овочів і фруктів зеленого кольору. Фізичні тренування, які проводяться систематично, значно підвищують стійкість до стресу. Психічну напругу знижують і заняття будь-яким видом мистецтва, перебування на природі, спілкування зі свійськими тваринами. Заняття аутотренінгом або медитацією також сприяє швидкому виходу із стресового стану. Сміх також є дієвим засобом боротьби зі стресом. Відкрита антистресова функція сміху активно застосовується в американській і шведських клініках, де відкриті кабінети «сміхотерапії» [11].

Якщо допомога самому собі недостатня, то для подолання синдрому вигорання буде потрібна психологічна допомога із залученням фахівців, що володіють методами управління стресом та профілактики професійного вигорання. Так само необхідна розробка спеціальних реабілітаційних програм [61].

Стратегія психологічної допомоги проти професійного вигорання повинна бути частиною програми по психологічному забезпеченню здорової праці та відпочинку персоналу. В цілях збереження «людських ресурсів» організаціям слід запроваджувати спеціалізовані програми «антивигорання», які повинні включатися в загальну концепцію управління та розвитку персоналу. Форми психологічної допомоги можуть бути як індивідуальними, так і груповими – у вигляді лекцій, практичних семінарів, професійних консультацій та тренінгів.

Наведемо приклади окремих ефективних профілактичних технік:

- організація тренінгів для персоналу з розпізнавання симптомів дистресу, вигорання і їх подолання;
- організація тренінгів релаксації, які надають працівникам найрізноманітнішу допомогу від групових консультацій до гіпнозу;
- розробка програми підтримки співробітників (Employee Assistance Program, EAP), включаючи консультації із запобігання та лікування пов'язаного із стресом нездоров'я;
- розробка програм «гарного самопочуття» – складаються з коротких лекцій щодо раціонального харчування, ефективного планування та використання часу, способів позбутися поганих звичок тощо;
- проведення практичних занять з управління конфліктами та розвитком навичок міжособистісного спілкування для співробітників;
- забезпечення відкритості каналів комунікації між вищим рівнем менеджменту та іншою частиною організації;
- проведення внутрішніх PR- та інших заходів, спрямованих на підвищення привабливості роботи в організації;
- демонстрація підтримки програм навчання співробітників, в тому числі наданням можливості гнучкого графіка роботи;
- оптимізація системи мотивації й стимулювання персоналу;
- планування професійного і кар'єрного зростання і т. ін.

Організації мають здійснювати постійний моніторинг стану власних фахівців, проводити різноманітні профілактичні тренінги, стимулювати мотивацію і підтримувати професійний тонус. Також важливими є формування реалістичних часових рамок для виконання завдань, формування чітких посадових інструкцій і обов'язків, створення атмосфери взаємної підтримки в робочому колективі, та налагодження чіткої комунікації.

Ще одним важливим елементом запобігання вигоранню є психологічний супровід – це комплексний процес, направлений на забезпечення умов для оптимальної самореалізації в професії, на профілактику і корекцію деструкції синдрому вигорання, адаптацію в

швидко мінливих умовах діяльності менеджерів. В основі даного процесу лежить особистісно-орієнтований підхід в контексті якого менеджер розглядається як цілісна індивідуальність. Психологічний супровід передбачає створення орієнтовного поля професійного розвитку особистості, закріплення професійного «Я», підтримку адекватної самооцінки, оперативну допомогу і підтримку в саморегуляції життєдіяльності, освоєння технологій професійного самозбереження. Результатом психологічного супроводу є професійний розвиток, реалізація особистісного потенціалу, забезпечення професійного самозбереження, задоволення своєю працею [94].

Профілактика дистресу й вигорання може здійснюватися у рамках транзакційного та ресурсного підходів.

Транзакційний підхід включає три основні напрямки.

1. Оптимізація відповідності вимог організації особистісними ресурсами працівників, чим більше розбіжність між ними, тим вище ризик нездоров'я. Для цього у психології менеджменту розроблені технології і методи професійного відбору, розстановки і ротації кадрів. Для профілактики дистресу важливе професійне навчання і систематичне підвищення кваліфікації персоналу, розширення поведінкового репертуару та інш.

2. Дія на когнітивну оцінку працівників, їх здатність, уміння, ресурси та готовність до подолання професійно важких ситуацій. Психологічна допомога направлена на оптимізацію трудової мотивації, на підвищення адекватності сприйняття працівниками ситуативних вимог й упевненості у своїх силах. Важлива робота з подолання опору персоналу до організаційних і інш. нововведенням. Інновації із-за когнітивних стереотипів обумовлюють непродуктивну напруженість. На когнітивну оцінку впливають у діагностичному (виявлення відношення до своїх можливостей і професійних вимог) і корегувальному (методи корекції гуманістичної і інш. шкіл психології) напрямках, що сприяє підвищенню стресостійкості персоналу.

3. Управління реакціями на стрес-чинники професійної діяльності і організаційного середовища. Важливе формування у працівників активної

позиції до організаційних і професійних стресів, навчання та активне застосування методів психологічного розвантаження, раціоналізації, зниження емоційної напруженості (техніка психічної саморегуляції, медитації, релаксації і мобілізації і інш.), купірування симптомів дистресу. У рамках ресурсного підходу практична допомога має здійснюватися за наступними напрямками [59].

Перше – це пом'якшення дії чинників ризику вигорання в організації в цілому:

- організаційний розвиток і об'єднання робочих груп;
- розвиток високої організаційної культури та здорової атмосфери;
- професійна й адміністративна підтримка;
- ефективне управління, адекватне етапу розвитку організації;
- стандарти формальної й неформальної поведінки в організації;
- корпоративна лояльність і кар'єрне зростання персоналу;
- справедлива кадрова політика у просуванні по службових сходах;
- чітка і справедлива система стимулювання і інш.

Другий напрямок - психологічна допомога по відновленню психоенергетичних ресурсів і подоланню негативних професійних стресів. Цьому сприяють різні види психологічної та адміністративної підтримки, розвантажувальні і реабілітаційні тренінги, кабінети психологічного розвантаження, корпоративні свята і інш.

Оскільки професійний дистрес (вигорання) є проблема соціального оточення працівника, то його зниження – завдання організаційного оздоровлення, в основі якого гуманістичні цінності. Нерідко управлінці ігнорують профілактику дистресу, розглядають її як проблему самого працівника, а не організації.

Виділяють основні умови, дотримання яких зменшить ризик розвитку професійного нездоров'я: кероване робоче навантаження, оптимальний контроль, що підтримує автономію працівника, справедлива винагорода, відчуття спільності, розділені цінності [13].

Якщо працівники не можуть самотійно подолати синдром емоційного вигорання, то таким працівникам необхідна професійна допомога фахівців у галузі управління стресом і реабілітаційні програми.

Ефективний стрес-менеджмент спирається на знання чинників ризику вигорання в організації, розуміння того, які дії необхідно робити для запобігання організаційним дистресів. Основними напрямками управління професійним стресом, зокрема профілактики дистресу і синдрому вигорання у менеджерів середньої ланки виступають інформування персоналу, емоційно - психологічна підтримка працівників, підвищення значущості їх професійної діяльності. Рівень організаційної культури і професійної культури управлінців роблять вплив на стійкість до стресів. Для зниження організаційних чинників ризику негативних наслідків робочих стресів і вигорання, доцільно використовувати різні форми і методи підвищення психологічної компетентності керівників і прививати працівникам необхідну культуру здоров'я, високу психологічну стресостійкість. З цією метою можна використовувати управлінське й психологічне консультування, ділові ігри, різні психологічні тренінги з комплексом психодіагностики організаційного стресу й ознак вигорання і інш. у рамках стратегічної програми управління професійним стресом.

Висновки до першого розділу

Проведений аналіз наукової психологічної літератури, що містить результати досліджень професійного вигорання, дає нам змогу розглядати його як стан, який характеризується поступовою втратою суб'єктом життєвого тону під впливом пролонгованого стресу у професійній діяльності.

З-поміж існуючих моделей вигорання, розроблених здебільшого в межах результативного підходу, найпоширенішою є трифакторна (К. Маслач, С. Джексон), у якій вигорання розглядається як поєднання емоційного

виснаження, деперсоналізації і редукції персональних досягнень, що є результатом невідповідності між особистістю та її роботою. Усі інші моделі пов'язані з її модифікацією (змінюючи кількість компонентів чи їхню послідовність) або ж з урахуванням специфіки вибірки.

Систематизація наявних даних із проблематики дослідження вказує на відсутність загальновизнаної базової концепції феномена професійного вигорання, одностайності в розумінні й тлумаченні його сутності та динаміки, чітких критеріїв диференціації з-поміж близьких за змістом понять: професійного дистресу, депресії, професійної деформації та ін., а відтак і визначеного психологічного статусу (психічний процес, стан, властивість). Також відсутня одностайність і щодо класифікації його симптомів та стадій.

Проблеми «стресу» в науковій літературі досліджені в працях багатьох науковців. Універсальну концепцію стресу розробив і довів канадський учений Г. Сельє. Психологічну та фізіологічну сторону стресу досліджували: Б. М. Коган, С. Л. Рубінштейн, К. В. Судаков, В. О. Бодров, О. В. Винославська, Н. Е. Водопьянова, Т. В. Зайчикова, Л. В. Куликов, К. Р. Купер, М. П. Малигіна, Ю. П. Мельник, Е. С. Старченкова та ін. Якщо узагальнити їх визначення цього явища, то стрес можна розглядати як індивідуально зумовлену реакцію особистості на ситуацію, що супроводжується появою сильних емоційних переживань і відповідними зрушеннями у перебігу основних психічних пізнавальних процесів, змінами у психосоматичній, мотиваційній і поведінковій сферах.

Багато науковців розглядають як позитивну (еустрес), так і негативну (дистрес) роль стресу в житті людини. Вони також розглядають декілька стадій розвитку стресу і відмічають, що для його профілактики і подолання дуже важлива така властивість особистості, як стресостійкість.

Своєчасне виявлення певної стадії стресу, наявності певного рівня переживань дозволяє більш цілеспрямовано та диференційовано підійти до

питання профілактики виникнення стресів та корекції стресового стану в процесі діяльності.

Зменшити ризик розвитку стресу менеджерам середньої ланки допомагає професійна адаптація – пристосування індивіда до нового виду професійної діяльності, нового соціального оточення, умов праці та особливостей конкретної спеціальності в поєднанні з високим рівнем психофізіологічної та соціально-психологічної адаптації.

Емоційне (професійне вигорання) менеджерів середньої ланки представляє собою цілісне, динамічне інтегральне психічне утворення в єдності та взаємодії змістової, процесуальної та особистісної складових, що кількісно та якісно зумовлено специфікою професійної діяльності.

В роботі досліджені особливості формування синдрому емоційного вигорання у менеджерів середньої ланки, в тому числі менеджерів металургійного виробництва.

В умовах ринкової економіки і жорсткої конкуренції діяльність менеджера насичена безліччю економічних, організаційних і соціально-психологічних стресів. Вони створюють передумови для виникнення синдрому емоційного вигорання. Робота менеджера характеризується високою інтенсивністю, насиченістю дій, частим втручанням зовнішніх чинників, численними соціальними контактами різного рівня, переважанням безпосереднього спілкування з іншими людьми. Крім суто виробничих функцій і пов'язаних з ними формальних відносин, велику питому вагу в менеджерській діяльності має «людський фактор» і неформальні відносини в колективі. Останні, в свою чергу, характеризуються значною емоційною напруженістю.

Встановлено, що механізм формування синдрому емоційного вигорання у менеджерів металургійного виробництва подібний тому ж механізму у менеджерів середньої ланки в цілому та загальному механізму формування цього синдрому у представників професій, працюючих в режимі «людина-людина». Особливості полягають в більшому впливові оточуючого

середовища, тому що металургійне виробництво, пов'язане з шкідливими для здоров'я людини викидами, випромінюванням та високими температурами, а також окремих психологічних стрес-факторів, які пов'язані з низькою культурою виробництва на промислових підприємствах України.

В ході дослідження встановлено, що більшість авторів, які досліджували проблеми подолання дистресу і вигорання (В. В. Бойко, О. О. Рукавішнікова, К. Маслач і С. Джексон, Р. МакКрае, П. Коста, Ю. Щербатих та ін.) відзначають, що стратегії запобігання дистресу і вигорання включають в себе психодіагностику, профілактичні заходи та психологічну допомогу.

Цими ж авторами розроблені діагностичні методики, які дозволяють виявити рівень розвитку синдрому та його окремих складових.

Профілактика і подолання дистресу й синдрому вигорання включає як самодопомогу, так і надання зовнішньої професійної допомоги. У рамках самодопомоги «вигоряючим» працівникам потрібно навчитися усвідомлювати симптоми дистресу і управляти ним, оволодіти прийомами саморегуляції і подолання професійного нездоров'я. Якщо допомога самому собі недостатня, то для подолання синдрому вигорання необхідна психологічна допомога із залученням фахівців, що володіють методами управління стресом та профілактики професійного вигорання.

Стратегія психологічної допомоги проти професійного вигорання повинна бути частиною програми по психологічному забезпеченню здорової праці та відпочинку персоналу. Керівництву металургійних підприємств необхідно приділяти значну увагу питанням професійного вигорання менеджерів середньої ланки, так як прояви стресу і синдрому вигорання значною мірою впливають на результати праці цих працівників, знижуючи ефективність управління підприємством і тим самим наносячи йому великі збитки.

Все це вказує на перспективність подальших наукових досліджень даного явища, розробки діагностичних методик, адаптованих під конкретні

виробничі галузі та застосування методів подолання стресу та синдрому вигорання в системі кадрового менеджменту металургійних підприємств.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЯ, МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗБЕЧЕННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ФОРМУВАННЯ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У МЕНЕДЖЕРІВ СЕРЕДНЬОЇ ЛАНКИ СУЧАСНОГО МЕТАЛУРГІЙНОГО ВИРОБНИЦТВА

2.1. Організація емпіричного дослідження: визначення полігону та контингенту досліджуваних

В Жовтні 2018 року працівниками Дирекції по персоналу Компанії ІНТЕРПАЙП проводились дослідження з широкого кола питань, пов'язаних з соціально-психологічним станом в трудовому колективі і впливом цих факторів на виробничі показники. Метою дослідження була оцінка ефективності управлінських заходів, що здійснювалися Компанією протягом року, за результатами якої розроблялися перспективні плани заходів з оптимізації управлінської діяльності на наступний рік.

В рамках цієї роботи виконавцем її було проведено емпіричне дослідження за темою магістерської роботи: «Психологічні особливості формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва». Таким чином, полігоном дослідження було сучасне металургійне виробництво ІНТЕРПАЙП. Для дослідження була сформована вибірка з 80 менеджерів середньої ланки різної статі та вікових категорій серед яких були виділені:

І група, в яку були включені спеціально відібрані начальники виробничих та допоміжних ділянок, а також помічники начальників виробничих та допоміжних цехів, всього в кількості – 40 осіб.

До II групи були віднесені начальники відділів управління заводу та заступники і начальники управлінь, всього в кількості – 40 осіб.

Всього група досліджуваних включала – 80 осіб.

Розподіл досліджуваних за віком, стажем роботи на посаді та статтю відображені в табл. 3.1, 3.2.

Таблиця 2.1

Розподіл за віком та статтю учасників емпіричного дослідження (Абс. Ч., відсотки)

Групи досліджуваних	Розподіл за віком та статтю учасників емпіричного дослідження					
	25-35 р.			41-60 р.		
	Чоловікі в	Жінок	Взагалі	Чоловіків	Жінок	Взагалі
I група	13	3	16	22	2	24
II група	8	11	19	14	7	21

Таблиця 2.2

Розподіл за стажем роботи на посаді учасників емпіричного дослідження (Абс. Ч., відсотки)

Групи досліджуваних	Розподіл за стажем роботи на посаді учасників емпіричного дослідження					
	Стаж від 0 до 10 р.			Стаж від 11 і більше		
	Чоловікі в	Жінок	Взагалі	Чоловіків	Жінок	Взагалі
I група	21	3	24	14	2	16
II група	12	13	25	10	5	15

В межах дослідження було проведено анкетування менеджерів середньої ланки. Анкетування проводилось за допомогою комп'ютерної

програми в інформаційній системі «Lotus Notes», за якою проведено обробку результатів дослідження, відображених в зведені таблиці (Додаток 3) за формою.

Таблиця 2.3

№ п/ч	Ім'я, перша літера прізвища	Вік, повних	Освіта	Сімейний стан	Посада	Стаж на посаді	Оклад, тис. грн	Відношення до	Задоволеність	в
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Учасник 1		В	Так				1-5	1-5	1-5
2.	Учасник 2		СС	Ні				1-5	1-5	1-5

Пояснення щодо показників таблиці:

- в графі 3 «Освіта» «В» означає «Вища», «СС» – «Середня спеціальна»;
- в графі 4 «Сімейний стан» «Так» означає, що особа перебуває в законному шлюбі або в громадянському шлюбі з сумісним проживанням і веденням спільного господарства, «Ні» – особа не має сталих сімейних відносин;
- в графі 6 «Стаж на посаді» вказано кількість повних років стажу роботи на займаній посаді на даному підприємстві, яке має особа;
- в графі 8 «Відношення до роботи» зазначені показники(від 1 до 5) опитувань безпосередніх керівників осіб, що брали участь в дослідженні з урахуванням даних відділу кадрів, відділу виробничого навчання, відділу безперервного вдосконалення та раціоналізаторства:

1	До роботи ставиться несумлінно, має дисциплінарні стягнення, на конструктивну критику реагує болісно
2	До роботи ставиться не завжди сумлінно, має дисциплінарні стягнення, намагається виправити ситуацію/покращити свою роботу
3	Сумлінно виконує свої обов'язки без значних зауважень
4	Сумлінно виконує свої обов'язки, намагається постійно підвищувати свій професійний рівень, має заохочення від керівництва
5	Сумлінно виконує свої обов'язки, постійно підвищує свій професійний рівень, проявляє ініціативу щодо вдосконалення виробничих процесів, в т.ч. має запроваджені раціоналізаторські пропозиції

- в графі 9 «Задоволеність роботою» наведені результати

1	Має значні нарікання на умови праці, рівень оплати праці, рівень планування виробництва. Веде активний пошук нової роботи.
2	Має незначні нарікання на умови праці, рівень оплати праці, рівень планування виробництва. Готовий перейти на нову роботу.
3	В цілому задоволений умовами праці і рівнем її оплати. Готовий розглянути пропозиції більш високо оплачуваної роботи, в тому числі в Компанії ІНТЕРПАЙП.
4	Задоволений умовами і оплатою праці. Має незначні нарікання до рівня соціального забезпечення. Пов'язує своє життя з Компанією ІНТЕРПАЙП.
5	Повністю задоволений роботою, пов'язує своє подальше життя виключно з Компанією ІНТЕРПАЙП, готовий рекомендувати роботу в Компанії ІНТЕРПАЙП своїм друзям та знайомим.

- в графі 10 «Участь в громадському житті підприємства» показані результати обробки анкет учасників дослідження. В анкеті в хронологічному порядку були вказані всі заходи, які проводились на підприємстві Дирекцією

по персоналу, Дирекцією з корпоративних відносин, профспілковим та молодіжним комітетами, адміністрацією підприємства (більше 100 заходів). Напроти кожного заходу у відповідних графах слід було вказати приймав чи не приймав опитуваний участь в заході. Якщо не приймав, то вказати чи знав він про його проведення, чи ні. Якщо приймав – вказати в якості кого (глядача, болільника команди, учасника конкурсів, учасника однієї з команд в змаганнях, члена оргкомітету заходу тощо), та надати свою оцінку якості організації та проведення заходу. В результаті робітники біли поділені на 5 категорій за ступенем своєї участі в громадському житті підприємства:

1	Не приймав участі в жодному заході.
2	Приймав пасивну участь від 1 до 5 заходів.
3	Приймав пасивну участь від 5 до 20 заходів, в тому числі приймав участь в не менше як 10 екскурсіях / святкуваннях / походах в театр / відвідуваннях концертів.
4	Приймав пасивну і активну участь в не менш як 30 заходах, був учасником конкурсів, команди КВК, команди з міні-футболу.
5	Приймав пасивну і активну участь в не менш як 50 заходах, надавав допомогу в організації і проведенні не менш 5 з них.

2.2. Методичне психодіагностичне забезпечення емпіричного дослідження

Згідно зі сформованою гіпотезою та з визначеною метою та завданнями дослідження проведено емпіричне дослідження, яке дозволяє отримати кількісні і якісні показники. Для проведення дослідження була побудована емпірична модель, яка дозволяє зв'язати психологічні особливості учасників дослідження та зовнішні, тобто умови соціуму.

Для оцінки рівня професійного вигорання серед працівників менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва були відібрані такі методики:

1. «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач і С. Джексон (адаптація Н. Є. Водоп'янової)
2. - Методика «Визначення психічного вигорання». Автор-розробник – Фарбер Берри, автор адаптації - Рукавишникової А.А.
3. Для визначення рівня стресостійкості особистості була використана психодіагностична методика – «Стреси та стресостійкість» (Ю. Щербатих).
4. Для визначення характеру особистості була використана психодіагностична методика – Г. Айзенка «Ваш характер».
5. Для визначення рівня самоактуалізації особистості була використана психодіагностична методика – «Визначення рівня самоактуалізації особистості» (автор - О. В. Лазукін).
6. Для визначення мотивації схвалення методика «Самооцінки мотивації схвалення» (Д. Марлоу та Д. Крауна).
7. Для визначення задоволеністю працею використана методика «Інтегральна задоволеність працею» Фетіскіна Н. П., Козлова В. В., Мануйлова Г. М.

Матеріали дослідження були угрупованні та після цього застосовані математико-статистичні методи обробки та аналізу матеріалу: статистичні показники по критерію Стьюдента, за формулами :

$$t_{\text{эмп}} = \frac{\bar{d}}{S_{\bar{d}}}; \quad \bar{d} = \frac{\sum d_i}{n} = \frac{\sum (x_i - y_i)}{n}; \quad S_{\bar{d}} = \sqrt{\frac{\sum d_i^2 - \frac{(\sum d_i)^2}{n}}{n \times (n - 1)}}; \quad k = n - 1$$

Кожна із зазначених методик дає можливість насамперед виявити рівень розвитку синдрому та його окремих складових. Незважаючи на різне термінологічне значення понять, які використовуються науковцями,

«професійне вигорання», «емоційне вигорання», «психічне вигорання», «вигорання» та ін., вони є синонімами і розкривають ті чи інші аспекти «вигорання», як у професійній, так і в інших сферах життєдіяльності людини. Проаналізуємо кожну методику детальніше.

Були використані такі методики:

1. Діагностика професійного «вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Е. Водоп'янової) [13].

Призначення. Вивчення ступеня професійного «вигорання».

Обробка результатів:

Опитувальник має три шкали: «емоційне виснаження» (9 тверджень), «деперсоналізація» (5 тверджень) і «редукція особистих досягнень» (8 тверджень). Варіанти відповідей оцінюються наступним чином: «Ніколи»; «Дуже рідко»; «Іноді»; «Часто»; «Дуже часто»; «Кожен день».

Ключ до опитувальника:

Далі перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника: «Емоційне виснаження»; «Деперсоналізація»; «Редукція особистих досягнень».

Чим більша сума балів за кожною шкалою окремо, тим більше у обстеженого виражені різні сторони «вигорання». Про тяжкість «вигорання» можна судити за сумою балів всіх шкал.

Питання до методики представленні у додатку А.

2. Методика «Визначення психічного вигорання». Автор-розробник – Фарбер Берри, автор адаптації - Рукавишникова А. А. [82].

Методика призначена для діагностики "психічного вигорання", тобто сталого, прогресуючого, негативно забарвленого явища, яке характеризується психоемоційним виснаженням, розвитком дисфункціональних установок і поведінки на роботі, а також втратою професійної мотивації.

Обробка та інтерпретація результатів:

Ця методика має три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісного віддалення (ОВ) і професійної мотивації (ПМ). Для визначення психічного «вигорання» в межах вказаних шкал використовують спеціальний «ключ»: ПВ – має 25 тверджень; ОВ – 24 твердження; ПМ – 23 твердження.

Питання до методики представленні у додатку Б.

3. Тест “Стреси і стресостійкість” (Ю. Щербатих) [113].

Методика визначення стресостійкості дозволяє зрозуміти наскільки ви готові до діяльності, пов'язаної зі стресами, і не потрібно вам вживати заходів щодо її розвитку (це досягається шляхом відвідування тренінгів тощо). Крім того, тест може надати серйозну допомогу в самодослідженні, відкрити очі на інші, досі невідомі риси характеру.

Тест складається з двадцяти трьох питань, до кожного з яких пропонується чотири варіанти відповіді. З них треба обрати тільки один. Причому на питання бажано відповідати швидко, не задумуючись.

Обробка результатів.

За кожен відповідь “а” нараховується по 4 бали, за відповіді “б” – по 1 балові. Відповіді “в” оцінюються в 2 бали кожна, відповідь під буквою “г” — у 5 балів. Складіть отримані результати.

Тест має наступні рівні: дуже високий рівень стресостійкості; високий рівень стресостійкості; середній рівень стресостійкості; низький рівень стресостійкості; дуже низький рівень стресостійкості.

Питання до методики представленні у додатку В.

4. Тест «Ваш характер» Г. Айзенка [95].

Мета роботи: дослідження деяких особливостей характеру особистості, визначаючи рівень інтроверсії-екстраверсії, емоційної стабільності-нестабільності.

Необхідно за кожним показником знайти суму балів, нараховуючи по одному балу за кожен відповідь, яка збігається з ключем, так потрібно вибрати скільки відповідей так чи ні.

Показник “інтроверсія-екстраверсія” характеризує індивідуально-психологічну орієнтацію людини на світ зовнішніх об’єктів (екстраверсія), або на внутрішній суб’єктивний світ (інтроверсія).

Показник “емоційна стабільність-нестабільність” біполярний і утворює шкалу, на одному полюсі якої знаходяться люди, що характеризуються надзвичайною емоційною стійкістю, чудовою адаптованістю (показник 0 – 12), а на іншому – надзвичайно знервований, нестійкий і погано адаптований тип (показник 12 – 24).

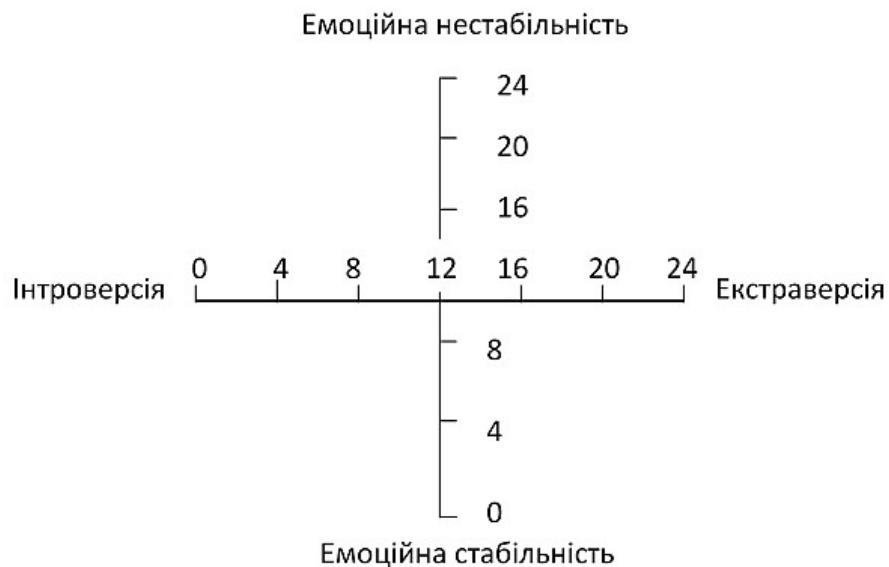


Рисунок 2.1. Шкали інтроверсії-екстраверсії, емоційної стабільності-нестабільності

Питання до методики представленні у додатку Г.

5. Тест: «Визначення рівня самоактуалізації особистості» (опитувач САМОАЛ)» (О. В. Лазукін) [37].

Мета роботи: 1) з’ясувати загальний рівень реалізації особистістю її потенційних можливостей; 2) з’ясувати рівень самоактуалізації за окремими її виявами.

Даний тест має два ключа за допомогою яких, треба підрахувати кількість збігів відповідей з ключем, № 1 визначає загальний рівень самоактуалізації особи у відсотках. Ключ № 2 маєокремі шкали опитувача САМОАЛ подані в таких пунктах: орієнтація в часі, цінності, погляд на

природу людини, потреба в пізнанні, креативність (прагнення до творчості), автономність, спонтанність, само розуміння, ауто симпатія, контактність, гнучкість в спілкуванні.

Оціночна шкала

Результат 0-5 балів свідчить про низький рівень досягнень по даній шкалі, показник 5-10 балів – середній рівень розвитку, 10-15 балів – високий рівень самоактуалізації.

Результати діляться на декілька рівнів: низький рівень, середній рівень та високий рівень розвитку само актуалізації.

Питання до методики представлені у додатку Д.

6. Методика «Самооцінки мотивації схвалення» (Д. Марлоу та Д. Крауна) [95].

Для оцінки правдивості висловлювань піддослідних в опитувальники нерідко включають так звані шкали брехливості або шкали прагнення до схвалення. Нижче наводиться один з варіантів такої шкали, розробленої Д.Марлоу і Д.Крауном, яка цілком підійде для оцінки правдивості висловлювань педагога.

Загальний підсумковий показник «мотивації схвалення» за шкалою отримують підсумовуванням всіх «працюючих» питань. Чим вище підсумковий показник, тим вище мотивація схвалення і тим, отже, вище готовність людини представити себе перед іншими як повністю відповідного соціальним нормам. Низькі показники можуть свідчити як про неприйняття традиційних норм, так і про зайвої вимогливості до себе.

Питання до методики представлені у додатку Е.

7. Методика «Інтегральна задоволеність працею» Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. [98].

Інструкція. Прочитайте кожне із запропонованих тверджень та оцініть, наскільки воно є правильним для Вас. Обведіть відповідну літеру.

Опрацювання та інтерпретація результатів

Слід перевести обрані відповіді а), б) чи в) перевести в бали за допомогою таблиці.

Підрахувати кількість балів за шкалами: інтерес до роботи; задоволеність досягненнями у роботі; задоволеність взаємовідносинами з колегами; задоволеність взаємовідносинами з керівництвом; задоволеність професійним статусом; задоволеність змістом роботи порівняно із заробітком; задоволеність умовами праці; професійна відповідальність; загальна задоволеність працею.

Середній рівень задоволеності працею визначається у 45-55% діапазоні від загальної суми балів; низький – у 1-44% діапазоні, а високий – понад 56%.

Питання до методики представлені у додатку Є.

Висновки до другого розділу

В жовтні 2018 року проводились емпіричне дослідження за темою магістерської роботи: «Психологічні особливості формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва». Таким чином, полігоном дослідження було сучасне металургійне виробництво ІНТЕРПАЙП. Для дослідження була сформована вибірка з 80 менеджерів середньої ланки різної статі та вікових категорій серед яких були виділені дві групи:

I група, в яку були включені спеціально відібрані начальники виробничих та допоміжних ділянок, а також помічники начальників виробничих та допоміжних цехів, всього в кількості – 40 осіб.

До II групи були віднесені начальники відділів управління заводу та заступники і начальники управлінь, всього в кількості – 40 осіб.

В межах дослідження було проведено анкетування менеджерів середньої ланки. Анкетування проводилось за допомогою комп'ютерної програми в інформаційній системі «Lotus Notes». За допомогою анкети були

виявлені дані: вік особи, освіта, сімейний стан, посада, стаж на посаді, заробітна плата, відношення до роботи, задоволення від роботи, участь в громадському житті.

Також для проведення емпіричного дослідження були відібрані такі методики: діагностика професійного «вигорання», автори - американські психологи К. Маслач і С. Джексон (адаптація Н. Є. Водоп'янової); «Визначення психічного вигорання», Фарбер Берри, в адаптації - Рукавишникової А. А.; «Стреси та стресостійкість» (Ю. Щербатих); «Ваш характер» (Г. Айзенка); «Визначення рівня самоактуалізації особистості» (автор - О. В. Лазукін), методика «Інтегральна задоволеність працею», методика Я. Стреляу для вивчення нервових процесів, діагностика мотивації схвалення Д. Марлоу і Д. Крауна.

В жовтні 2018 року проводились емпіричне дослідження за темою магістерської роботи: «Психологічні особливості формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва». Таким чином, полігоном дослідження було сучасне металургійне виробництво ІНТЕРПАЙП. Для дослідження була сформована вибірка з 80 менеджерів середньої ланки різної статі та вікових категорій серед яких були виділені дві групи:

I група, в яку були включені спеціально відібрані начальники виробничих та допоміжних ділянок, а також помічники начальників виробничих та допоміжних цехів, всього в кількості – 40 осіб.

До II групи були віднесені начальники відділів управління заводу та заступники і начальники управлінь, всього в кількості – 40 осіб.

В межах дослідження було проведено анкетування менеджерів середньої ланки. Анкетування проводилось за допомогою комп'ютерної програми в інформаційній системі «Lotus Notes». За допомогою анкети були виявлені дані: вік особи, освіта, сімейний стан, посада, стаж на посаді, заробітна плата, відношення до роботи, задоволення від роботи, участь в громадському житті.

Також для проведення емпіричного дослідження були відібрані такі методики: діагностика професійного «вигорання», автори - американські психологи К. Маслач і С. Джексон (адаптація Н. Є. Водоп'янової); «Визначення психічного вигорання», Фарбер Берри, в адаптації - Рукавишникової А. А.; «Стреси та стресостійкість» (Ю. Щербатих); «Ваш характер» (Г. Айзенка); «Визначення рівня самоактуалізації особистості» (автор - О. В. Лазукін), методика «Інтегральна задоволеність працею», методика Я. Стреляу для вивчення нервових процесів, діагностика мотивації схвалення Д.Марлоу і Д. Крауна.

РОЗДІЛ 3
РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ
ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ФОРМУВАННЯ СИНДРОМУ
ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У МЕНЕДЖЕРІВ СЕРЕДНЬОЇ
ЛАНКИ СУЧАСНОГО МЕТАЛУРГІЙНОГО ВИРОБНИЦТВА ТА
ЗАХОДИ З ЙОГО ПРОФІЛАКТИКИ ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ

3.1. Результати емпіричного дослідження психологічних особливостей формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва

Результати емпіричного дослідження синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Е. Водоп'янової)

Професор психології Каліфорнійського університету К. Маслач деталізувала поняття, окресливши його як синдром фізичного та емоційного виснаження, що складається з розвитку негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи та втрати розуміння та співчуття щодо хворого. Доктор К. Маслач підкреслює, що професійне вигорання - це не втрата творчого потенціалу, не реакція на нудьгу, а скоріше емоційне виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням, умовами праці.

Найбільш популярна модель вигорання розроблена К. Маслач і С. Джексон. Вона включає три групи симптомів (чинників): емоційне виснаження, деперсоналізацію, редукцію персональних досягнень.

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «емоційного вигорання» та характеризується зниженням емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

Синдром емоційного вигорання має наступні прояви: почуття байдужості, емоційного виснаження, спустошення (людина не може віддаватися роботі так, як це було раніше); дегуманізація (розвиток негативного ставлення до своїх колег і клієнтів); негативне самосприйняття в професійному плані (почуття недостачі почуття професійної майстерності).

Емоційні симптоми: недостатність емоцій, не емоційність; песимізм, цинізм і черствість в роботі та особистому житті; байдужість і втома; відчуття фрустрації і безпорадності, безнадія; дратівливість, агресивність; тривога, посилення ірраціональної тривожності, нездатність зосередитися; депресія, почуття провини; нервові ридання, істерики, душевні страждання; втрата ідеалів чи надій, чи професійних перспектив; збільшення деперсоналізації власно себе чи інших (люди стають безликими, як манекени); переважає почуття самотності.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, в інших зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно реципієнтів: пацієнтів, клієнтів, підлеглих тощо.

Редукція особистісних досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізм щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

Результати дослідження за методикою відображені в табл. 3.1. – 3.3.

Аналіз результатів дослідження за методикою свідчить про те, що низький рівень емоційного виснаження був встановлений у 50 %

досліджуваних менеджерів, середній рівень – у 25 % та високий – також у 25 % менеджерів середньої ланки.

Таблиця 3.1

Результати дослідження емоційного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою діагностики професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Е. Водоп'янової)

Шкали Рівні	Емоційне виснаження		Деперсоналізація		Редукція особистих досягнень	
	%	абс.к.	%	абс.к.	%	абс.к.
Низький рівень	50	40	2,5	2	1	1
Середній рівень	25	20	15	10	6	8
Високий рівень	25	20	20	16	20	16

Деперсоналізація низького рівня в групі досліджуваних була виявлена в 2,5 % випадків, середнього рівня – в 10 %, високого – в 20 % випадків.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми, як в зовнішній системі металургійних працівників – взаємодія з партнерами, профспілкою, державними і політичними діячами, так і внутрішня з менеджерами свого рангу та в металургійній ієрархії. Це може проявлятися зростанням залежності від інших людей, негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно партнерів, та підлеглих.

Редукція особистісних досягнень була встановлена на низькому рівні в 1 % випадків, середньому рівні в 6 % та на високому - в 20 % випадків.

Редукція особистісних досягнень полягає в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, проявів негативізму щодо службової гідності і можливостей, в пониженні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

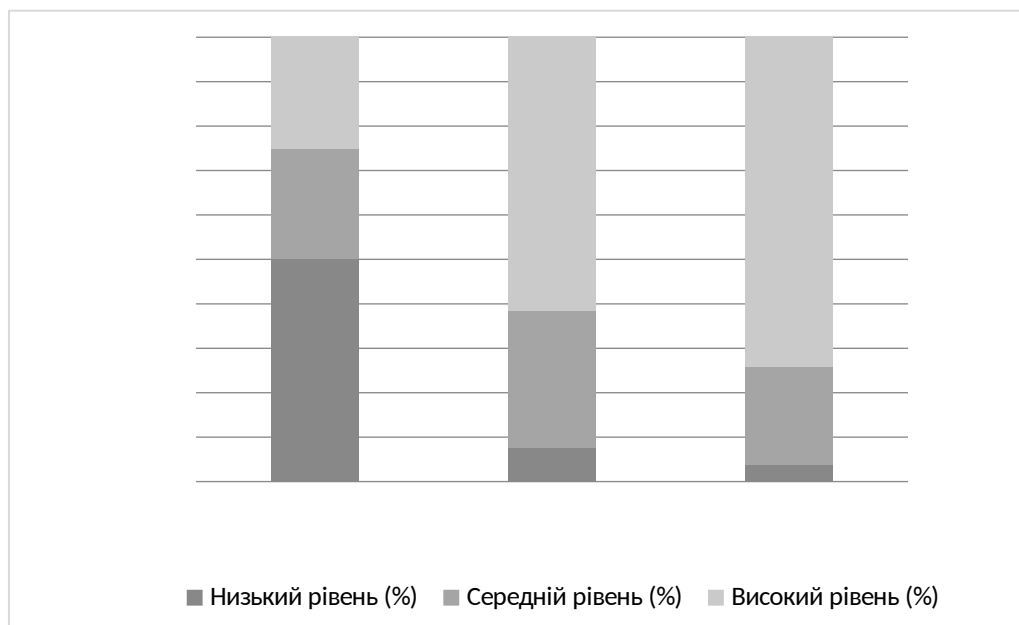


Рисунок 3.1 – Результати дослідження емоційного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою діагностики професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Е. Водоп'янової)

Таблиця 3.2

Результати дослідження емоційного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою діагностики професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Е. Водоп'янової) в першій групі досліджуваних

Шкали Рівні	Емоційне виснаження		Деперсоналізація		Редукція особистих досягнень	
	%	абс.к.	%	абс.к.	%	абс.к.

Низький рівень	87,5	35	0	0	0	0
Середній рівень	12,5	5	5	2	2	3
Високий рівень	0	0	0	0	0	0

Подальший аналіз результатів емоційного виснаження в залежності від стажу роботи в металургійній сфері дозволив встановити, що в першій групі досліджуваних переважав низький рівень емоційного виснаження та був також представлений середній рівень (87,5 та 12,5 % відповідно).

Середній рівень деперсоналізації у менеджерів середньої ланки першої групи був встановлений в 5 % випадків, середній рівень редукції – в 2 % досліджуваних.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми, як в системі металургійних працівників – партнерами, профспілкою, державними і політичними діячами, так і внутрішня з менеджерами свого рангу та в металургійній ієрархії. Це може проявлятися зростанням залежності від інших людей, негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно партнерів, та підлеглих.

Редукція особистісних досягнень полягає в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, проявів негативізму щодо службової гідності і можливостей, в приниженні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

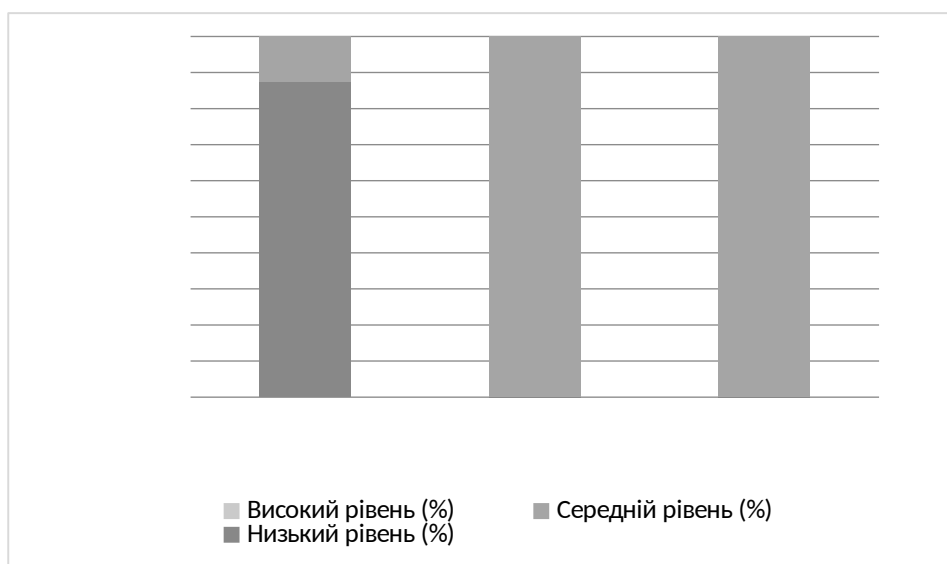


Рисунок 3.2 – Результати дослідження емоційного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою діагностики професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Е. Водоп'янової) в першій групі досліджуваних

Таблиця 3.3

Результати дослідження емоційного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою діагностики професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Е. Водоп'янової) в другій групі досліджуваних

Шкали Рівні	Емоційне виснаження		Деперсоналізація		Редукція особистих досягнень	
	%	абс.к.	%	абс.к.	%	абс.к.
Низький рівень	12,5	5	2,5	2	1	1
Середній рівень	37,5	15	10	8	4	5
Високий рівень	50	20	20	16	20	16

Аналіз результатів емоційного виснаження в залежності від стажу роботи в металургійній сфері дозволив встановити, що в другій групі досліджуваних переважав високий та помірний рівень емоційного

виснаження (50 % та 37,5 % відповідно) та був також представлений низький рівень (12,5%).

Деперсоналізація низького рівня у менеджерів другої групи була встановлена у 2,5 відсотків досліджуваних, середнього рівня у 10 % та високого – в 20 % випадків.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми, як в системі металургійних працівників – партнерами, профспілкою, державними і політичними діячами, так і внутрішня з менеджерами свого рангу та в металургійній ієрархії. Це може проявлятися зростанням залежності від інших людей, негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно хворих, та підлеглих.

Редукція особистих досягнень була встановлена у менеджерів другої групи 1 % досліджуваних на низькому рівні, на середньому рівні – у 4 % та на високому рівні – у 20 % менеджерів.

Редукція особистісних досягнень полягає в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, проявів негативізму щодо службової гідності і можливостей, в приниженні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

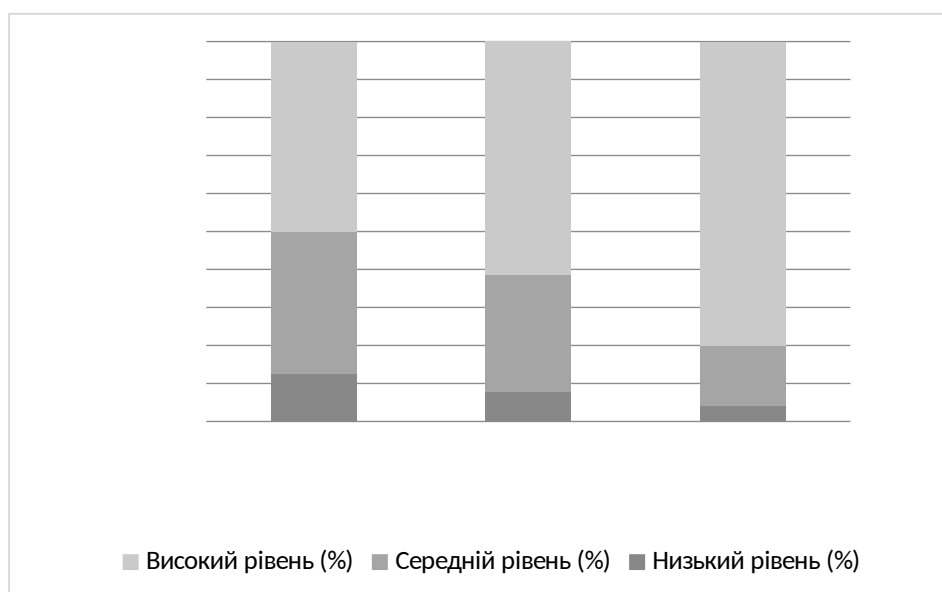


Рисунок 3.3 – Результати дослідження емоційного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за

методикою діагностики професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Е. Водоп'янової) в другій групі досліджуваних

Таким чином, результати дослідження за методикою свідчать про наявність у менеджерів середнього рівня проявів емоційного виснаження: низький рівень був встановлений у 50 % досліджуваних менеджерів, середній рівень – у 25 % та високий – також у 25 % досліджуваних.

Деперсоналізація низького рівня в групі досліджуваних була виявлена в 2,5 % випадків, середнього рівня – в 10 %, високого – в 20 % випадків.

Редукція особистісних досягнень була встановлена на низькому рівні в 1 % випадків, середньому рівні в 6 % та на високому - в 20 % випадків.

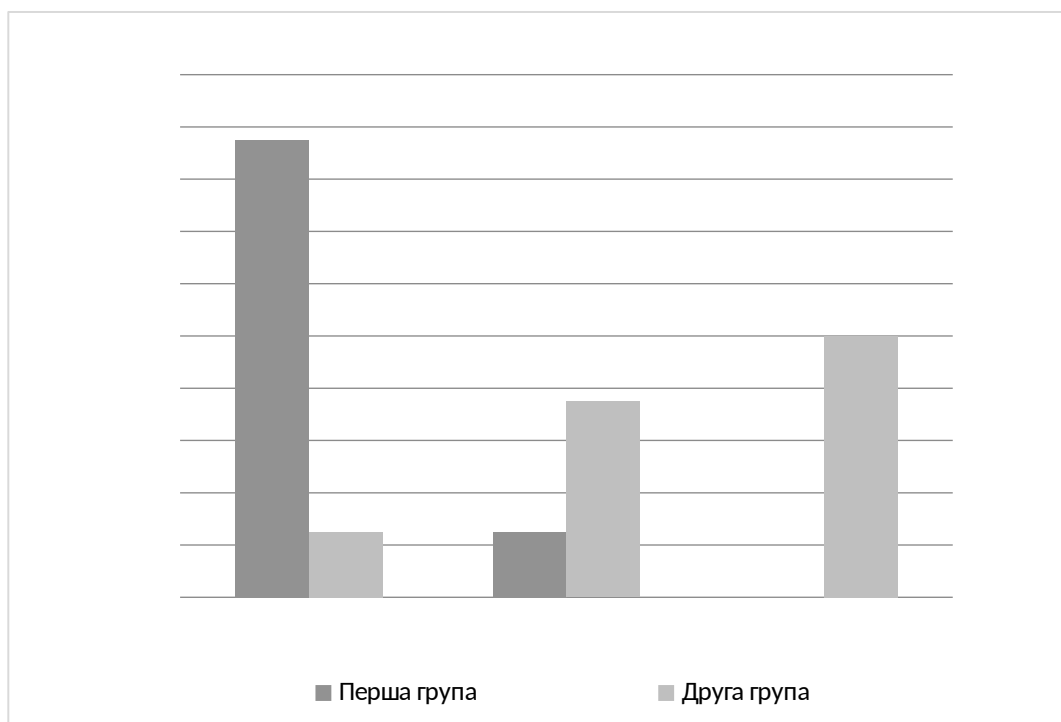


Рисунок 3.4 – Порівняння показника психічного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва першої та другої групи

В результаті проведеного дослідження встановлений вплив фактору стажу у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва, більш низькі показники емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції

особистісних досягнень, що підтверджується статистичними даними проведення математичного аналізу за Стьюдентом.

Аналіз результатів емоційного виснаження в залежності від стажу роботи в металургійній сфері дозволив встановити, що в першій групі досліджуваних переважав низький рівень емоційного виснаження та був також представлений середній рівень (87,5 та 12,5 % відповідно).

Середній рівень деперсоналізації був встановлений в 5 % випадків, середній рівень редукції – в 2 % досліджуваних.

Аналіз результатів емоційного виснаження в залежності від стажу роботи в металургійній сфері дозволив встановити, що в другій групі досліджуваних переважав високий та помірний рівень емоційного виснаження (50 % та 37,5 % відповідно) та був також представлений низький рівень (12,5 %).

Деперсоналізація низького рівня була встановлена у 2,5 відсотків досліджуваних, середнього рівня у 10 % та високого – в 20 % випадків.

Редукція особистих досягнень була встановлена у 1 % досліджуваних на низькому рівні, на середньому рівні – у 4 % та на високому рівні – у 20 % менеджерів.

Встановлена статистична значуща різниця в показниках емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції між показниками першої та другої групи з наростанням виражена в процесі у зв'язку з зростанням стажу роботи в металургійній сфері.

2. Результати емпіричного дослідження синдрому психоемоційного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою «Визначення психічного вигорання» Автор-розробник – Фарбер Беррі, в адаптації - Рукавишникової А. А.

Методика призначена для діагностики «психічного вигорання», тобто сталого, прогресуючого, негативно забарвленого явища, яке характеризується психоемоційним виснаженням, розвитком дисфункціональних установок і поведінки на роботі, а також втратою

професійної мотивації, а психічне вигорання оцінюється комплексно з урахуванням емоційних, поведінкових, інтелектуальних, соціальних, фізичних або психосоматичних факторів.

У міру тривалості інтенсивної діяльності, впливу стрес-факторів, розвивається синдром емоційного вигорання, з'являється почуття втоми, яке змінюється розчаруванням, зниженням інтересу до своєї роботи. Далі, обов'язково відбувається зміна поведінки людини, починаються психосоматичні реакції, які переходять в серйозні захворювання, і, як результат - втрата сенсу життя і внутрішня руйнація. Емоційні прояви більш детально наведені в описанні результатів дослідження за першою методикою.

Поведінкові симптоми: під час робочого дня з'являється втома і бажання перерватися, відпочити; байдужість до їжі, без надлишків; обмеження фізичного навантаження; виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків; нещасні випадки (наприклад, травми, падіння, аварії і т. д.); імпульсивна емоційна поведінка.

Інтелектуальний стан: обмеження використання альтернативних підходів у вирішенні проблем (наприклад, в роботі); збільшення туги, апатії чи недостача куражу, смаку та інтересу до життя; надання переваги стандартним шаблонам, рутині, а ніж творчому підходу; цинізм чи байдужість до новизни, нововведень; мала участь чи відмова від участі у розвиваючих програмах (тренінгах, навчанні); формальне виконання роботи.

Соціальні симптоми: немає часу чи енергії для соціальної активності; зменшення активності та інтересу до планування вільного часу, до хобі; соціальні контакти обмежуються роботою; обмежені взаємовідносини з іншими, як вдома, так і на роботі; відчуття ізоляції, нерозуміння інших та іншими; відчуття недостачі підтримки з боку сім'ї, друзів, колег.

Фізичні симптоми: різке підвищення втомлюваності; хронічна втома; головний біль; сприйнятливості до змін зовнішнього середовища; зміни артеріального тиску; астенія (безсилля, слабкість); обмеження рухів шиї, болі в спині; мимовільні рухи - стискання кулаків, скованість; збільшення чи

втрата ваги; задишка; безсоння, статеві дисфункції. Більш виражені ознаки соматизації з боку серцево-судинної, травної, ендокринної, нервової, статевої систем.

Для вираховування усіх вище перелікованих змін методика має три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісного віддалення (ОВ) і професійної мотивації (ПМ).

Результати дослідження за методикою відображені в таблицях 3.4 – 3.6.

Таблиця 3.4

Результати дослідження психоемоційного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою «Визначення психічного вигорання» Автор-розробник – Фарбер Берри, в адаптації - Рукавишникової А. А.

Шкали Рівні	Психоемоційне виснаження		Особистісне віддалення		Професійна мотивація		Психічне вигорання	
	%	абс.к.	%	абс.к.	%	абс.к.	%	абс.к.
Низький рівень	50	40	20	16	4	5	50	40
Середній рівень	25	20	30	31	14	19	25	20
Високий рівень	25	20	50	40	82	56	25	20

Результати дослідження за шкалою психоемоційного виснаження свідчать про те, що воно встановлено в більшому чи меншому ступені у всіх досліджуваних: психоемоційне виснаження низького рівня встановлено у 50 % медичних сестер, середнього рівня – у 25 % та високого рівня також у 25 % співробітників медичної сфери.

Синдром емоційного вигорання має наступні прояви: почуття байдужості, емоційного виснаження, спустошення (людина не може віддаватися роботі так, як це було раніше); дегуманізація (розвиток негативного ставлення до своїх колег і клієнтів); негативне самосприйняття в професійному плані (почуття недостачі почуття професійної майстерності).

Емоційні симптоми: недостатність емоцій, не емоційність; песимізм, цинізм і черствість в роботі та особистому житті; байдужість і втома; відчуття фрустрації і безпорадності, безнадія; дратівливість, агресивність; тривога, посилення ірраціональної тривожності, нездатність зосередитися; депресія, почуття провини; нервові ридання, істерики, душевні страждання; втрата ідеалів чи надій, чи професійних перспектив; збільшення деперсоналізації власно себе чи інших (люди стають безликими, як манекени); переважає почуття самотності.

Показники за шкалою особистісне віддалення дещо підвищені сумарно: низький рівень вони мають у 20 % обстежених, середній – у 30 % та високий – у 50 % у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва.

Поведінкові симптоми: під час робочого дня з'являється втома і бажання перерватися, відпочити; байдужість до їжі, без надлишків; обмеження фізичного навантаження; виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків; нещасні випадки (наприклад, травми, падіння, аварії і т. д.); імпульсивна емоційна поведінка.

За шкалою професійної мотивації встановлений низький її рівень в 4 % випадків, середній – в 14 % та високий 82 % випадків. Професійна мотивація трансформується в напрямку її мінімалізації та спрощення, також формуються напрямки стосовно обмеження, як професійної, так і соціальної діяльності: немає часу чи енергії для соціальної активності; зменшення активності та інтересу до планування вільного часу, до хобі; соціальні контакти обмежуються роботою; обмежені взаємостосунки з іншими, як

вдома, так і на роботі; відчуття ізоляції, нерозуміння інших та іншими; відчуття недостачі підтримки з боку сім'ї, друзів, колег.

Інтелектуальний стан змінюється до виключення альтернативних підходів у вирішенні проблем (наприклад, в роботі); збільшення туги, апатії чи недостача куражу, смаку та інтересу до життя; надання переваги стандартним шаблонам, рутині, а ніж творчому підходу; цинізм чи байдужість до новизни, нововведень; мала участь чи відмова від участі у розвиваючих програмах (тренінгах, навчанні); формальне виконання роботи.

Появляються та наростають фізичні та психосоматичні симптоми: різке підвищення втомлюваності; хронічна втома; головний біль; сприйнятливність до змін зовнішнього середовища; зміни артеріального тиску; астенія (безсилля, слабкість); обмеження рухів шиї, болі в спині; мимовільні рухи - стискання кулаків, скованість; збільшення чи втрата ваги; задишка; безсоння, статеві дисфункції. Більш виражені ознаки соматизації з боку серцево-судинної, травної, ендокринної, нервової, статевої систем.

Отримані результати дали можливість виявити рівень «психічного вигорання», тобто сталого, прогресуючого, негативно забарвленого явища, яке характеризується психоемоційним виснаженням, розвитком дисфункціональних установок і поведінки на роботі, а також втратою професійної мотивації.

Підсумковуючим показником даної методики є сумарна шкала психічного вигорання, яким встановлено наявність низького рівня психічного вигорання у 50 % медичного персоналу, середнього рівня – у 25 % та високого рівня у 25 % обстежуваних.

--	--	--	--	--	--	--	--	--

Подальший аналіз результатів психоемоційного виснаження в залежності від стажу роботи в металургійній сфері дозволив встановити, що в першій групі досліджуваних переважав низький рівень емоційного виснаження та був також представлений середній рівень (87,5 та 12,5 % відповідно).

Низький та середній рівень особистісного віддалення був встановлений у всіх досліджуваних і склав відповідно (низький 87,5 % та середній рівень 12,5 %).

За шкалою професійної мотивації встановлений низький рівень її зниження в 20 % випадків та середній – в 25 % досліджуваних.

При проведенні підсумкового аналізу за цими трьома шкалами був встановлений низький та середній рівень психічного вигорання, діагностований у всіх менеджерів першої групи: низький склав 87,5 % та середній рівень 12,5 %.

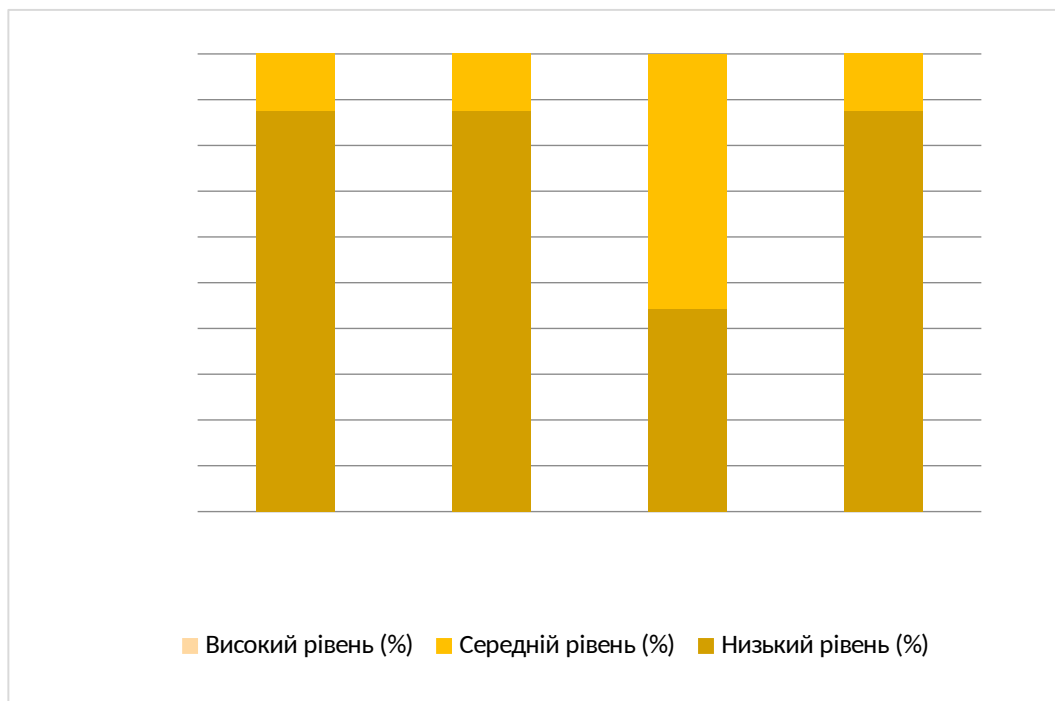


Рисунок 3.6 – Результати дослідження психоемоційного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за

методикою «Визначення психічного вигорання» Фарбер Берри, в адаптації - Рукавишникової А.А. в першій групі

Таблиця 3.6

Результати дослідження психоемоційного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою «Визначення психічного вигорання» Автор-розробник – Фарбер Берри, в адаптації - Рукавишникової А. А. в другій групі

Шкали Рівні	Психоемоційне виснаження		Особистісне віддалення		Професійна мотивація		Психічне вигорання	
	%	абс.к.	%	абс.к.	%	абс.к.	%	абс.к.
Низький рівень	12,5	5	12,5	5	12,5	5	12,5	5
Середній рівень	37,5	15	37,5	15	37,5	15	37,5	15
Високий рівень	50	20	50	20	50	20	50	20

Аналіз результатів психоемоційного виснаження в залежності від стажу роботи в металургійній сфері дозволив встановити, що в другій групі досліджуваних переважав високий та помірний рівень емоційного виснаження (50 % та 37,5 % відповідно) та був також представлений низький рівень (12,5 %).

Особистісне віддалення встановлено у всіх менеджерів другої групи в різному ступені важкості: на низькому рівні у 12,5 %, на середньому рівні у 37,5 % та на високому рівні у 50 % досліджуваних.

Професійна мотивація у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва із стажем роботи більше 10 років знижена у всього контингенту: на низькому рівні у 12,5 %, на середньому у 37,5 % та на високому у 50 % досліджуваних.

Встановлені показники психічного вигорання на низькому рівні у 12,5 %, середньому рівні у 37,5 % та високому - у 50 % досліджуваних.

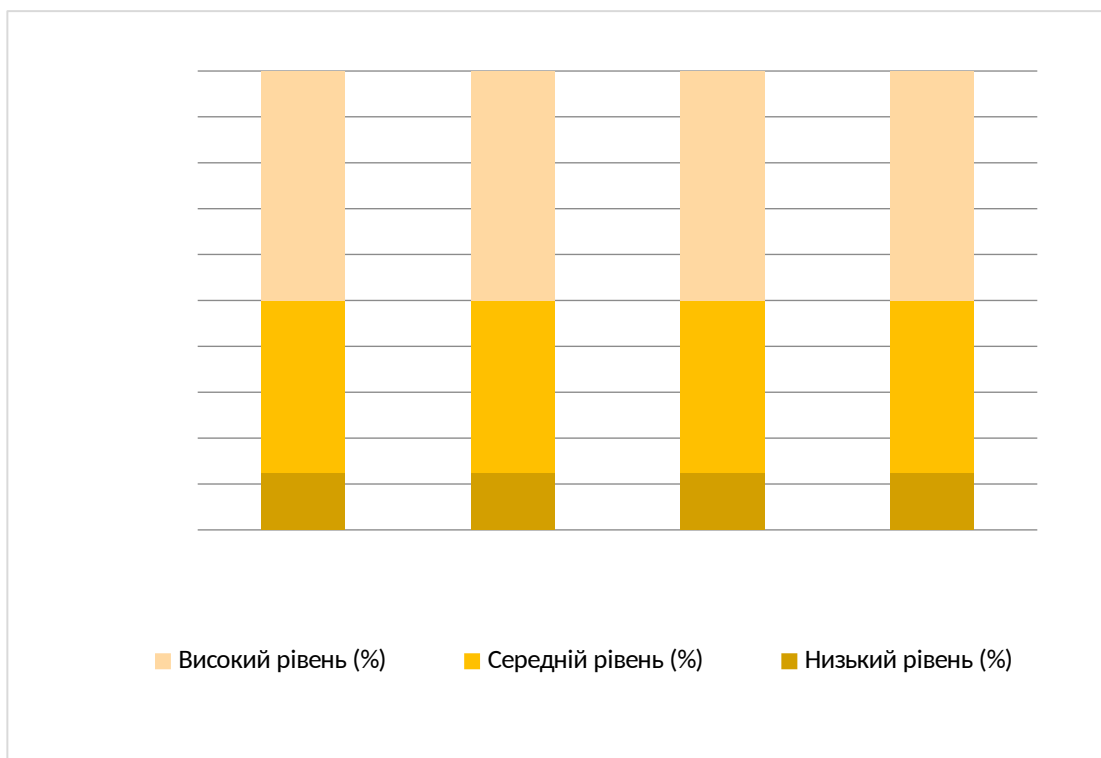


Рисунок 3.7 – Дослідження психоемоційного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою «Визначення психічного вигорання» Автор-розробник – Фарбер Берри, в адаптації - Рукавишникової А. А. в другій групі

Таким чином, результати дослідження за методикою свідчать про наявність у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва різних проявів психоемоційного виснаження: низький рівень був встановлений у 50 % досліджуваних медичних сестер, середній рівень – у 25 % та високий – також у 25 % досліджуваних за шкалою психоемоційне виснаження свідчать про те, що воно встановлено в більшому чи меншому ступені у всіх досліджуваних: психоемоційне виснаження низького рівня встановлено у 50 % у менеджерів середньої ланки, середнього рівня – у 25 % та високого рівня також у 25 % співробітників металургійної сфери.

За шкалою особистісного віддалення дещо підвищені сумарно: низький рівень вони мають у 20 % обстежених, середній – у 30 % та високий – у 50 % у менеджерів середньої ланки.

За шкалою професійної мотивації встановлений низький її рівень в 2,5 % випадків, середній – в 37,5 % та високий 50 % випадків.

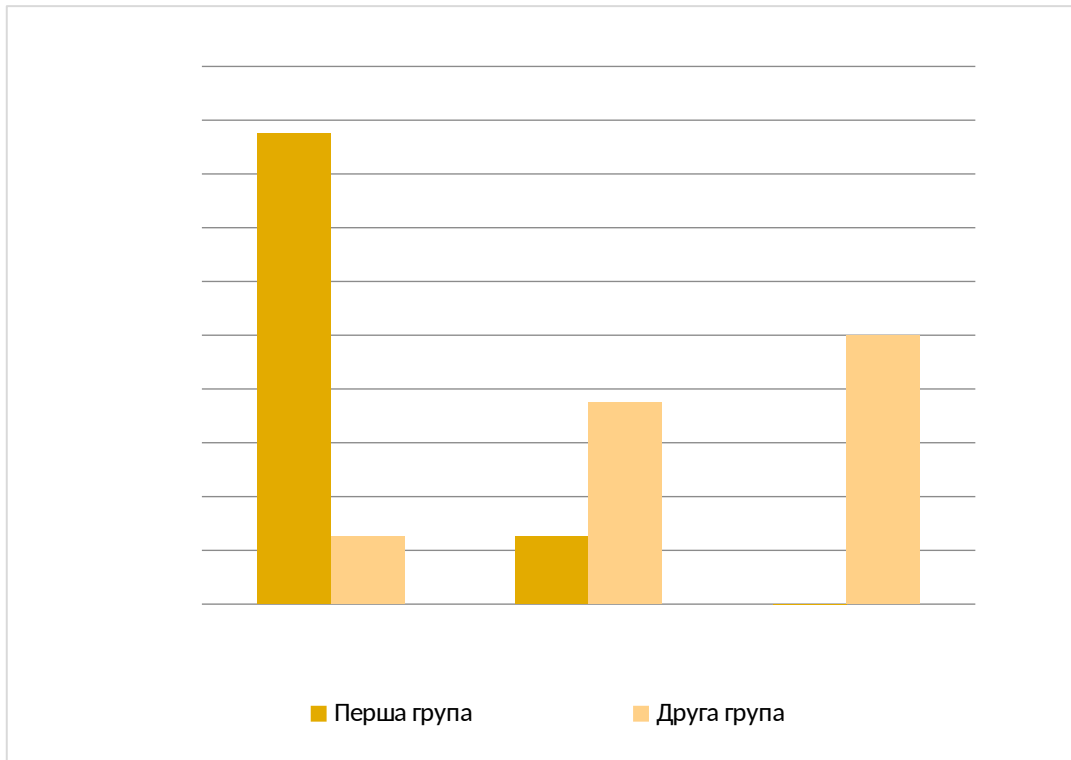


Рисунок 3.8 – Порівняння показника психічного вигорання у менеджерів середньої ланки першої та другої групи

Таким чином, при порівнянні показників психічного вигорання встановлені більш виражені його рівні у менеджерів середньої ланки зі стажем роботи в металургійній сфері більш 10 років у порівнянні з показниками в першій групі менеджерів середньої ланки зі стаж роботи до 10 років.

При проведенні підсумкового аналізу за цими трьома шкалами був встановлений низький та середній рівень психічного вигорання, діагностований у всіх менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва першої групи: низький склав 87,5 % та середній рівень 12,5 %.

Підсумковуючим показником даної методики є сумарна шкала психічного вигорання, яким встановлено наявність низького рівня психічного вигорання у 12,5 % менеджерів середньої ланки, середнього рівня – у 37,5 % та високого рівня у 50 % обстежуваних другої групи, стаж роботи в якій складає більше 10 років в металургійній сфері.

В результаті проведеного дослідження встановлений вплив фактору стажу у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва, на формування синдрому психічного вигорання.

Аналіз результатів психоемоційного виснаження в залежності від стажу роботи в металургійній сфері дозволив встановити, що в першій групі наявний переважно низький його рівень та він складає 87,5 %; представлений також середній рівень, який склав 12,5 %.

За шкалою особистісне віддалення також встановлені статистично значущі відмінності: низький рівень має місце у 87,5 % та середній у 12,5 % досліджуваних менеджерів середньої ланки першої групи зі стажем роботи до 10 років.

Значення, отримані при аналізі результатів другої групи менеджерів середньої ланки зі стажем роботи більше ніж 10 років за шкалою особистісного віддалення знаходяться на низькому рівні у 12,5 %, на середньому рівні – у 37,5 % та на високому рівні у 50 % досліджуваних.

За шкалою професійної мотивації встановлений низький її рівень в 12,5 % випадків, середній – в 37,5 % та високий 50 % випадків у менеджерів середньої ланки другої групи зі стажем роботи більше 10 років.

За шкалою професійної мотивації а також встановлені статистично значущі відмінності: низький рівень має місце у 20 % та середній у 25 % досліджуваних менеджерів середньої ланки першої групи зі стажем роботи до 10 років, в той же час встановлений низький її рівень в 12,5 % випадків, середній – в 37,5 % та високий 50 % випадків у менеджерів середньої ланки другої групи зі стажем роботи більше 10 років.

За шкалою особистісне віддалення також встановлені статистично значущі відмінності: низький рівень має місце у 87,5 % та середній у 12,5 % досліджуваних менеджерів середньої ланки першої групи зі стажем роботи до 10 років.

Підсумовуючим показником даної методики є сумарна шкала психічного вигорання, яким встановлено наявність низького рівня психічного

вигорання у 12,5 % менеджерів середньої ланки, середнього рівня – у 37,5 % та високого рівня у 50 % обстежуваних другої групи, стаж роботи в якій складає більше 10 років в металургійній сфері.

Встановлені статистично значущі відмінності показників психічного вигорання представлені більш важкими проявами в другій групі (показник Стьюдента, який визначає різницю показників першої та другої групи досліджуваних був достовірним стосовно показників усіх шкал.

3. Результати емпіричного дослідження синдрому емоційного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою «Стреси і стресостійкість» (Ю. Щербатих)

Проблема стресостійкості особистості має величезне практичне значення, адже саме стресостійкість оберігає особистість від дезінтеграції і різноманітних розладів, створює основу для внутрішньої гармонії, повноцінного психічного здоров'я, високої працездатності.

Визначення феномену стресостійкості також відображає всю різноманітність концептуальних основ наукових досліджень, і, відповідно, визначень цього поняття. Так, стресостійкість представляють, як проблема бар'єру психічної адаптації людини, як емоційну стійкість і здатність контролювати емоції.

Компонентами стресостійкості є емоційна, волюва, психічна стійкість, що самі по собі можуть розглядатися, як інтегральні властивості особистості і забезпечують успішне досягнення мети діяльності у складних обставинах. Для розуміння психологічних механізмів стресостійкості важливим є виділення в структурі емоційності фундаментального параметру, що до порога чутливості до неспівпадання реального результату дії з акцептором результату дії, в якому відображається основна властивість емоційності – вразливість.

Стресогенний поріг визначається рівнем афективної толерантності до невизначеності, силою «Я», наявністю установки на активну діяльність, орієнтацію та концентрацію на проблемі і активний пошук шляхів її

вирішення та подолання. Поєднання стресостійкості із емоційною саморегуляцією зводиться до функціональної системи емоційного регулювання діяльності і характеризує здатність емоційно збудженої людини зберігати певну спрямованість своїх дій, адекватне функціонування та контролю над вираженням емоцій; здатність людини успішно вирішувати складні та відповідальні завдання в напружених емоціогенних обставинах, адекватно аналізувати умови діяльності, завчасно планувати її, застосовувати адекватні способи дії.

Стресостійкість можна більш конкретно визначити, як властивість особистості, що забезпечує гармонійне ставлення та взаємодію між усіма компонентами психічної діяльності в емоціогенній ситуації і, тим самим, сприяє успішному виконанню діяльності.

Результати дослідження за методикою відображені в табл. 3.7.

Таблиця 3.7

Результати емпіричного дослідження рівня стресостійкості у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою «Стреси і стресостійкість» (Ю. Щербатих)

Рівень стресостійкості	Група досліджуваних		Перша група		Друга група	
	Абс.к.	%	Абс.к.	%	Абс.к.	%
Дуже високий рівень	1,25	1	2,5	1	0	0
Високий рівень	50	40	62,5	25	37,5	15
Середній рівень	17,5	14	25	10	10	4
Низький рівень	25	20	10	4	40	16
Дуже низький рівень	6,25	5	0	0	12,5	5

Результати проведеного дослідження свідчать про те, що найбільш розповсюдженим рівнем стресостійкості у менеджерів середньої ланки є високий, який встановлений у 50 % загальної вибірки. В межах оптимальних знаходиться також середній рівень стресостійкості, представлений у 17,5 % та дуже високий рівень – у 1,25 %, в той же час показники нижче оптимальних виявлені у 25 % досліджуваних на низькому рівні та у 6,25 % - на дуже низькому. Сумарно низькі показники рівня стресостійкості встановлені майже у третини досліджуваних.

При аналізі показників стресостійкості в групах досліджуваних в залежності від стажу роботи в металургійній сфері в першій групі у менеджерів середньої ланки зі стажом роботи до 10 років встановлені наступні показники: у більшості з них показники були в межах оптимальних: високий та дуже високий рівень встановлений відповідно у 62,5 % та 2,5 %; середній рівень стресостійкості мають 25 % досліджуваних. Низький рівень стресостійкості мав місце лише у 10 % у менеджерів середньої ланки.

В другій групі у менеджерів середньої ланки зі стажом роботи більше 10 років показники стресостійкості були в межах оптимальних лише у 47,5 % досліджуваних: у 37,5 у менеджерів середньої ланки рівень стресостійкості був високий та у 10 % - середній рівень. В той же час, незадовільні показники стресостійкості були встановлені у 52,5 % досліджуваних: у 40 % був діагностований низький та у 12,5 % - дуже низький рівень.

Таким чином, розподіл результатів дослідження стресостійкості в залежності від стажу роботи встановив більш високий її стан в групі у менеджерів середньої ланки зі стажом роботи до 10 років в порівнянні з менеджерами середньої ланки зі стажом роботи більше 10 років: 65 % медсестер першої групи мали високий та дуже високий рівень, середній рівень стресостійкості складав 25 % проти показника в другій групі 47,5 % (високий – в 37,5 % та середній, у 10 % відповідно).

В той же час незадовільні показники стресостійкості – на низькому та дуже низькому рівні були встановлені у 10 % досліджуваних першої групи та

у 52,2% досліджуваних другої групи (низький рівень у 40 % та дуже низький у 12,5 %).

Таким чином, встановлений статистично значущі більш високі показники стресостійкості у досліджуваних першої групи у порівнянні з другою групою. Визначений фактор стажу на стан стресостійкості досліджуваного контингенту.

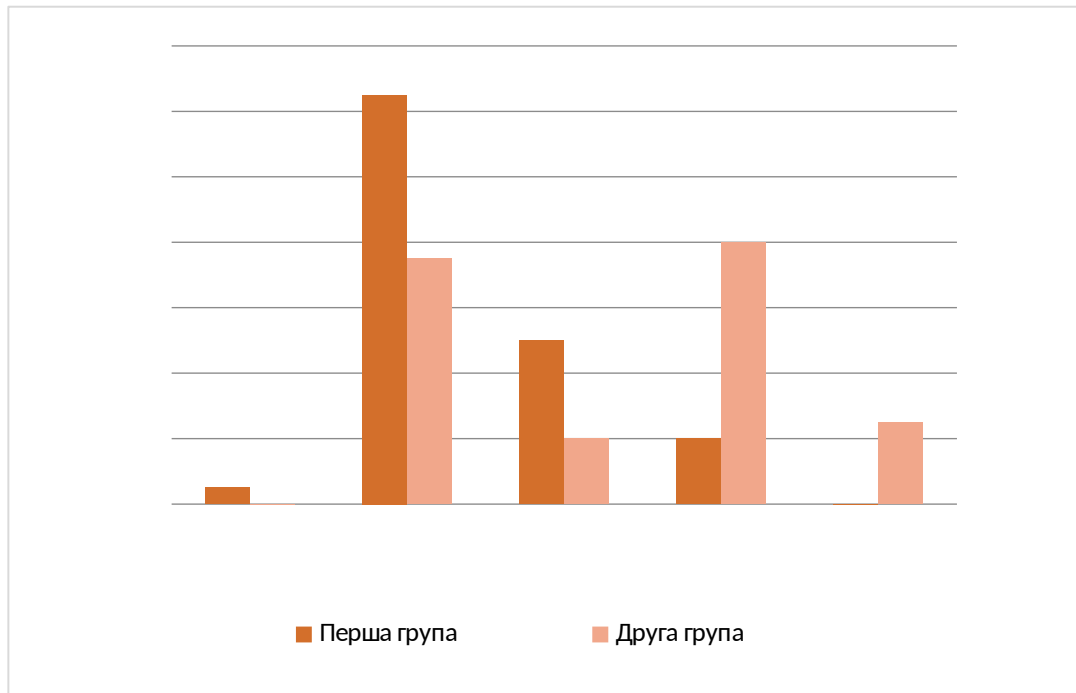


Рисунок 3.9 – Порівняння показника психічного вигорання у менеджерів середньої ланки першої та другої групи

4. Результати емпіричного дослідження у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою «Ваш характер» Г. Айзенка

Методика була використана для дослідження деяких особливостей характеру стосовно емоційної стабільності-нестабільності.

Показник «емоційна стабільність-нестабільність» біполярний і утворює шкалу, на одному полюсі якої знаходяться особи, що характеризуються надзвичайною емоційною стійкістю, чудовою адаптованістю (показник 0 – 12), а на іншому – надзвичайно знервований, нестійкий і погано адаптований тип (показник 12 – 24).

Результати дослідження за методикою відображені в табл. 3.8.

Таблиця 3.8

Результати дослідження рівнів емоційної стабільності-нестабільності у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою «Ваш характер» Г. Айзенка

Рівень емоційної стабільності-нестабільності	%	Кількість осіб
Високий рівень	20	16
Середній рівень	60	48
Низький рівень	20	16

Результати дослідження за методикою свідчать про те, що серед досліджуваних переважає середній рівень емоційної стабільності, представлений у 60 % у менеджерів середньої ланки; високий та низький рівень представлені в однаковій мірі по 20 %. Таким чином, необхідно виділити 20 % менеджерів середньої ланки з низьким рівнем емоційної стабільності, що може слугувати ознакою розвитку синдрому емоційного вигорання.

5. Результати дослідження самоактуалізації особистості у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою «Визначення рівня самоактуалізації особистості (опитувач САМОАЛ)»

Результати дослідження за методикою відображені в табл. 3.9.

Аналіз результатів дослідження за шкалами дозволив встановити, що за шкалою «Орієнтація в часі» 60 % менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва мають високі показники, 20 % мають середні

показники та 20 % - низькі показники. За шкалою «Цінностей» у 56 % досліджуваних встановлені високі показники, у 20 % середні та у 24 % вони знаходяться на низькому рівні. За шкалою «Погляд на природу людини» 60 % досліджуваних мають високі, 18 % середні та 18 % низькі показники. За шкалою «Потреба в пізнанні» 60 % досліджуваних мали високі показники, 22 % - середні та 18 % низькі.

Таблиця 3.9

Результати дослідження самоактуалізації особистості у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою «Визначення рівня самоактуалізації особистості (опитувач САМОАЛ)»

Рівні Шкала	Низький рівень (%)	Середній рівень (%)	Високий рівень (%)
Орієнтація в часі	20	20	60
Цінності	24	20	56
Погляд на природу людини	18	18	64
Потреба в пізнанні	18	22	60
Креативність (прагнення до творчості)	20	14	66
Автономність	18	20	62
Спонтанність	24	20	54
Саморозуміння	22	22	54
Аутосимпатія	12	14	74
Контактність	18	20	62
Гнучкість в спілкуванні	20	16	64

За шкалою «Креативність (прагнення до творчості)» були діагностовано високі показники в 66 % випадків, середні – в 14 % та низькі в

20 % досліджень. За шкалою «Автономність» результати дослідження свідчать про високий рівень досліджуваних у 62 %, про середній – у 20 % та про низький – у 18 %. Результати дослідження за шкалою «Спонтанність» дозволили встановити високий рівень досліджуваних у 54 %, середній – у 22 % та низький у 24 % у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва. Результати дослідження за шкалою «Саморозуміння» дозволили встановити високий рівень досліджуваних у 54 %, середній – у 24 % та низький у 22 % медичних сестер. Результати дослідження за шкалою «Аутосимпатія» дозволили встановити високий рівень досліджуваних у 74 %, середній – у 14 % та низький у 12 % менеджерів. Результати дослідження за шкалою «Контактність» дозволили встановити високий рівень досліджуваних у 62 %, середній – у 20 % та низький у 18 % у менеджерів середньої ланки. Результати дослідження за шкалою «Гнучкість в спілкуванні» дозволили встановити високий рівень досліджуваних у 64 %, середній – у 16 % та низький у 20 % у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва.

Шкала орієнтації в часі показує, наскільки людина живе сьогоднішнім, не відкладаючи своє життя «на потім» і не намагаючись знайти порятунок у минулому. Високий результат показали 60 % та середній 20 % досліджуваних характерний для осіб, що добре розуміють екзистенціальну цінність життя «тут і тепер», здатних насолоджуватися актуальним моментом, не порівнюючи його з минулими втіхами і не знецінюючи очікуванням майбутніх успіхів. Низький результат який складає 20 % показують люди, невротично заглиблені в минулі переживання, з завищеним прагненням до досягнень, підозрілі і невпевнені у собі.

Шкала цінностей. Високий бал за цією шкалою складає 56 % досліджуваних та середній 20 % досліджуваних, що свідчить про те, що людина поділяє цінності особи, яка самоактуалізується, до їх числа Абрахам Маслоу відносив такі, як істина, добро, краса, цілісність, відсутність роздвоєності, життєвість, унікальність, досконалість, досягнення,

справедливість, порядок, простота, легкість без зусиль, гра, самодостатність. Перевага цих цінностей вказує на прагнення до гармонійного буття і здорових стосунків з людьми, далеке від бажання маніпулювати ними в своїх інтересах. Низький показник за шкалою був встановлений у 18 % випадків, що свідчить про те, що людина не цінує життя та його проявів.

Погляд на природу людини був позитивним на високому рівні у 64 % та середнім у 18 %. Ця шкала описує віру в людей, в могутність людських можливостей. Високий показник може інтерпретуватися як стала основа для щирих гармонійних міжособистісних стосунків, природна симпатія, довіра до людей, чесність, неупередженість, доброзичливість. Негативна оцінка на низькому рівні була встановлена у 18 % досліджуваних, що свідчить про зневірювання в людей та в їх можливості.

Потреба в пізнанні характерна для особи, що самоактуалізується, завжди відкритий новим враженням. Ця шкала описує спроможність до миттєвого пізнання – безкорисливе бажання нового, інтерес до об'єктів, не пов'язаний прямо з задоволенням різних потреб. Таке пізнання, вважає Маслоу, точніше і ефективніше, оскільки його процес не деформується бажаннями і потягами, людина при цьому не схильна судити, оцінювати і порівнювати. Вона просто бачить те, що є, і цінує це. Високий рівень потреби в пізнанні був діагностований у 60 % , середній – у 22 % досліджуваних, що свідчить про значну потребу само актуалізації і розвитку. У 18 % досліджуваних встановлений низький рівень потреби в самоактуалізації і розвитку.

Прагнення до творчості або креативність – неодмінний атрибут самоактуалізації, яку можна назвати творчим ставленням до життя. Високий рівень визначений у 66 % досліджуваних та середній у 14 %; тільки у 20 % досліджуваних встановлений низький рівень прагнення до творчості.

Автономність, на думку більшості гуманістичних психологів, є головним критерієм психічного здоров'я особи, її цілісності і повноти. Це поняття тяжіє до таких рис, як життєвість (aliveness) і самопідтримка (self –

support) у Ф. Перлза, спрямованість зсередини (inner – directed) у Д. Рисмена, зрілість (ripeness) у К. Роджерса. Особа, яка самоактуалізується автономна, незалежна і вільна, однак це не означає відчуження і самотність. В термінах Е. Фромма автономність – це позитивна «свобода для», що відрізняється від негативної «свободи від». Високий рівень автономності показали 62 % та середній 20 % досліджуваних. Низький рівень автономності складає 18 % та свідчить про недостатню само актуалізацію у досліджуваних.

Спонтанність – це якість, що впливає з упевненості в собі і довіри до навколишнього світу, властивих для людей, які є самоактуалізованими. Високий показник за шкалою спонтанності свідчить про те, що самоактуалізація стала способом життя, а не є мрією чи прагненням. Здатність до спонтанної поведінки обмежується культурними нормами, в природному вигляді її можна спостерігати хіба що у маленьких дітей. Спонтанність співвідноситься з такими цінностями, як свобода, природність, гра, легкість без зусилля. Високий показник спонтанності був встановлений у 54 % та середній у 20 % досліджуваних. Низький показник був встановлений у 24 % досліджуваних та свідчить про обмеження здатність до спонтанної поведінки.

Саморозуміння. Високий показник за даною шкалою був встановлений у 54 %, середній у 22 % досліджуваних. Це свідчить про чутливість, сензитивність людини до своїх бажань і потреб. У таких людей не формуються психологічні захисти, що заважають людині адекватно сприймати і оцінювати себе, вони не схильні підмінити власні смаки і оцінки зовнішніми соціальними стандартами. Показники за шкалою саморозуміння, спонтанності і аутосимпатії, як правило, пов'язані між собою. Низький бал за шкалою саморозуміння склав 22 % досліджуваних - він властивий людям невпевненим, які орієнтуються на думку оточуючих. Д. Рисмен називав таких «орієнтованими ззовні» на відміну від «орієнтованих з середини».

Аутосимпатія – природна основа психічного здоров'я і цілісності особи. Низькі показники мають люди невротичні, тривожні, невпевнені в

собі. Аутосимпатія зовсім не означає тупої самовтіхи або некритичного самосприйняття, це просто добре усвідомлена «Я-концепція», що служить джерелом сталої адекватної самооцінки. Високий рівень ауто симпатії встановлений у 74 %, середній у 14 % досліджуваних; тільки у 12 % досліджуваних він був низьким.

Шкала контактності вимірює товарицькість особи, її спроможність до встановлення тривалих і доброзичливих стосунків з оточуючими. В опитувачі САМОАЛ контактність розуміється не як рівень комунікативних здібностей особи або як навички ефективного спілкування, а як загальна схильність до взаємокорисних і приємних контактів з іншими людьми. Високий показник за шкалою контактності встановлений у 62 % та середній у 20 % досліджуваних. У 18 % досліджуваних показники були на низькому рівні, що свідчить про недостатню їх товарицькість.

Шкала гнучкості в спілкуванні співвідноситься з наявністю або відсутністю соціальних стереотипів, спроможністю до адекватного самовираження в спілкуванні. Високі показники свідчать про автентичну взаємодію з оточуючими, спроможність до саморозкриття. Люди з високою оцінкою за цією шкалою орієнтовані на особистісне спілкування, не схильні до фальшу або маніпуляцій, не змішують саморозкриття особи з самопредставленням – стратегією і тактикою управління створюваним враженням. Низькі показники характерні для людей ригідних, негнучких, не впевнених у власній привабливості, в тому, що вони цікаві співрозмовнику, та спілкування з якими може приносити задоволення. Високий показник за шкалою гнучкості в спілкуванні у 64 % та середній у 16 % досліджуваних. У 20 % досліджуваних показники були на низькому рівні, що свідчить про обмеження в спілкуванні.

Результати дослідження за методикою показали різноманітні особистісні обмеження за окремими шкалами у 24 % - 12% досліджуваних. Загалом був встановлений високий рівень самоактуалізації особистості досліджуваних в межах від 74 % до 54 %, що свідчить, що медсестри – це

люди культурні, що мають достатню освіту, спрямовані на одержання досвіду, досить креативні, орієнтовані на теперешнє та майбутнє, з потребами саморозвитку і вдосконалення та психічне здорові.

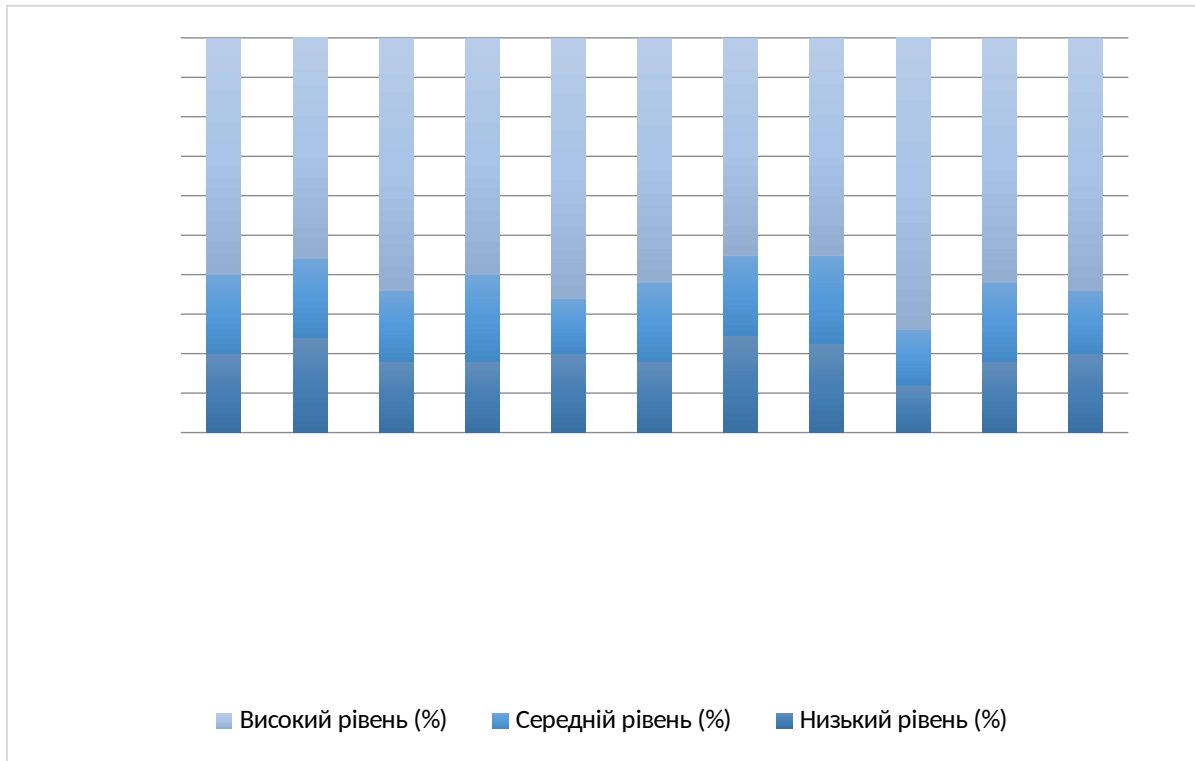


Рисунок 3.10 – Результати дослідження самоактуалізації особистості у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою «Визначення рівня самоактуалізації особистості (опитувач САМОАЛ)»

6. Результати дослідження у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва за методикою «Самооцінки мотивації схвалення» (Д. Марлоу та Д. Крауна)

В дослідженні приймали участь менеджери середньої ланки сучасного металургійного виробництва зі стажем до 10 років (перша група) та друга група – менеджери середньої ланки сучасного металургійного виробництва зі стажем роботи більше 10 років.

Результати дослідження за методикою відображені в табл. 3.10.

Таблиця 3.10

Результати дослідження за методикою «Самооцінки мотивації схвалення» (Д. Марлоу та Д. Крауна)

Групи	Перша група		Друга група	
	%	Абс.к.	%	Абс.к.
Рівень показника				
Високий показник	57,5	23	47,5	19
Середній показник	17,5	7	15	6
Низький показник	25	10	37,5	15

Аналіз показників дослідження за методикою показав, що при порівнянні результатів за двома групами менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва в залежності від стажу менеджерів з меншим стажем роботи (перша група) більш потребують схвалення (високий показник самооцінки мотивації схвалення склав 57,5 % та середній – 17,5 %) ніж менеджери з більшим стажем роботи (друга група, високий показник склав 47,5 та середній 15 %). Також це спостерігається при аналізі низького показника мотивації схвалення: в другій групі він складає 37,5 % проти 25 % в першій групі.

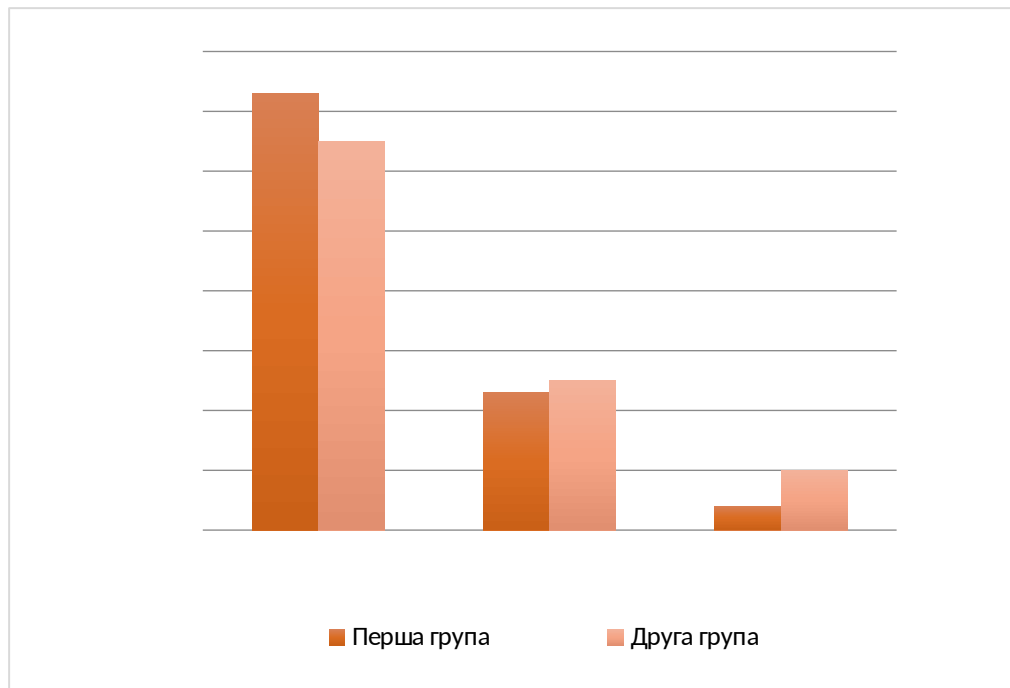


Рисунок 3.11 – Порівняння показника психічного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва першої та другої групи

Таким чином, результати дослідження за методикою «Самооцінки мотивації схвалення» (Д. Марлоу та Д. Крауна) свідчать про те, що менеджери середньої ланки сучасного металургійного виробництва з меншим стажем роботи більше потребують морального схвалення своєї роботи ніж менеджери середньої ланки другої групи з більш високим стажем, третина з яких взагалі не потребує схвалення. Результати методики потрібно враховувати в роботі з персоналом: менеджери середньої ланки з меншим стажем реагують на визначення їх сумлінної праці навіть без матеріальних відзнак; з більшим стажем роботи більше реагують на матеріальні винагороди.

7. Результати дослідження за методикою «Інтегральна задоволеність працею» Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.

В дослідженні приймали участь менеджери середньої ланки сучасного металургійного виробництва зі стажем до 10 років (перша група) та друга

група – менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва зі стажем роботи більше 10 років.

Результати дослідження за методикою відображені в табл. 3.11.

Таблиця 3.11

Результати дослідження за методикою «Інтегральна задоволеність працею» Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.

Групи	Перша група	Друга група
	%	%
Рівень показника		
Високий показник	73	65
Середній показник	23	25
Низький показник	4	10

Аналіз показників дослідження за методикою показав, що при порівнянні результатів за двома групами менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва в залежності від стажу менеджери з меншим стажем роботи (перша група) більш задоволені працею (високий показник задоволеності працею склав 73 % та середній – 23 %) ніж менеджери середньої ланки з більшим стажем роботи (друга група, високий показник склав 65 та середній 25 %). Особливо насторожує низький показник задоволеності працею, який в першій групі склав 4 %, а в другій 10 %.

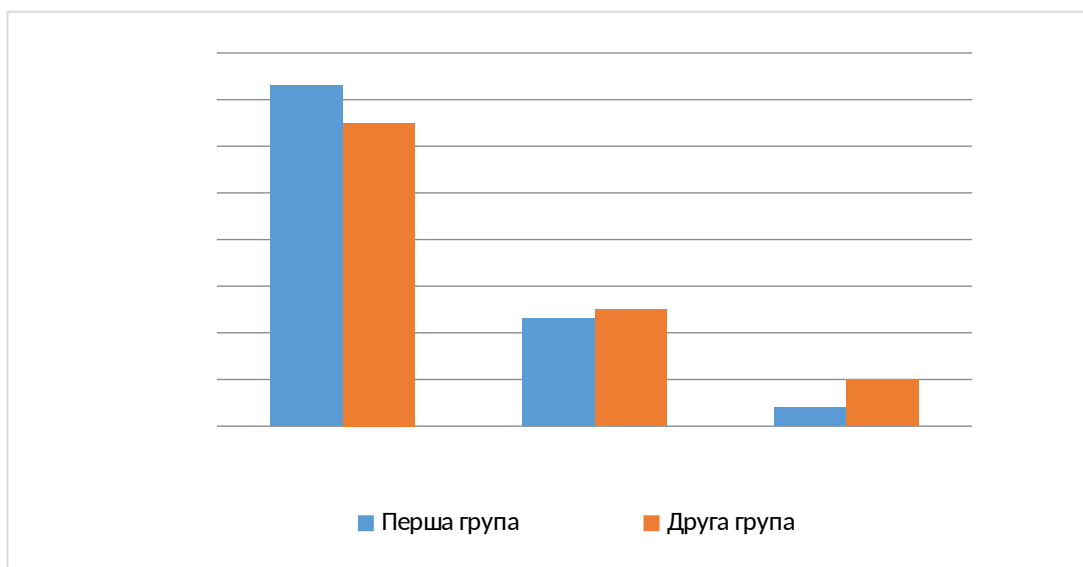


Рисунок 3.12 – Порівняння показника психічного вигорання менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва першої та другої групи

Таким чином, результати дослідження свідчать про те, що задоволеність працею в другій групі із стажем роботи від 11 до 20 років значно знижена та відрізняється від показників в першій групі менеджерів середньої ланки, в якій показники задоволеності працею значно вищі.

Розрахунки за критерієм Стьюдента надані у Додатку И.

3.2. Соціально-психологічні заходи, спрямовані на профілактику та реабілітацію осіб з проявами синдрому емоційного вигорання

Тренінг для профілактики та подолання емоційного вигорання

Актуальність тренінгу:

Співробітники більшості сучасних організацій, професійна діяльність яких пов'язана з необхідністю здійснення емоційно напружених контактів в тій чи іншій мірі схильні до вигорання. Вигорання виникає як захисна реакція на стресові впливи, робить негативний вплив на психофізичний здоров'я і ефективність діяльності фахівців, зайнятих в соціальній сфері і проявляється в почутті виснаження, особистісної відстороненості від суб'єктів діяльності та зниження мотивації до виконання професійних обов'язків. Тому варто знати, як попередити емоційне вигорання.

Мета тренінгу: підвищення рівня проінформованості та обізнаності з поняттям «синдром професійного вигорання», його причинами та наслідками. Визначення шляхів профілактики та подолання «професійного вигорання», опанування сучасними антистресовими техніками, розвиток навичок психоемоційної регуляції учасників.

Завдання:

1) інформування учасників про психологію взаємодії, впливи психіки на соматичну сферу, про можливості поліпшення стану людини через

покращення його психологічного стану та міжособистісних комунікацій, про професійні стреси, синдром професійного вигорання та можливості усунення його впливу;

2) визначення психологічної проблеми кожного учасника групи, усвідомлення шляхів їх вирішення;

3) створення атмосфери, яка сприятиме профілактиці синдрому професійного вигорання;

4) формування навичок самопізнання, прийняття себе і саморозвитку особистості;

5) засвоєння нових стереотипів поведінки при вирішенні проблем для покращення соціального функціонування в сім'ї, в колективі та інших соціальних групах.

Вимоги до учасників:

Тренінг розрахований на працівників металургійної сфери.

Кількість 10-15 чоловік.

Рівень підготовки працівників - зручний одяг і взуття.

Програма тренінгу розрахована на 20 годин роботи (6 зустрічей по 4 години). Форма представлення програми – протоколи тренінгових занять. Подібне викладення дозволяє у більш повному обсязі передати технологію роботи і зводить до мінімуму необхідність ведучого у використанні допоміжних джерел інформації.

Як інструментарій застосовано адекватні до мети і завдань методи активного навчання: групова бесіда, аналіз значущих ситуацій, психологічні вправи та ігри з елементами інсценізацій.

1 етап – організаційний (перша зустріч): орієнтація у специфіці тренінгу як методу навчання; первинна діагностика очікувань учасників і труднощів у реалізації адекватної поведінки; виявлення і корекція мотивації учасників.

2 етап – основний етап (друга-п'ята зустрічі): самовизначення учасниками тренінгу і визначення групою мети своєї роботи; створення в

групі атмосфери, яка сприяла б самопізнанню і саморозкриттю особистості; дестабілізація стереотипних уявлень про себе і мотиви своєї поведінки; переосмислення уявлень про себе на основі зворотного зв'язку, аналізу діяльності в групі, рефлексії; розширення сфери усвідомленого в розумінні вчинків іншого; формування чутливості до невербальних засобів спілкування; відпрацювання ефективних способів поведінки; проектування і конструювання кожним учасником ефективних засобів поведінки (емпатійне розуміння, уміння відтворювати зворотний зв'язок тощо); відпрацювання індивідуальних стратегій і тактик ефективної адекватної поведінки.

3 етап – заключний (шоста зустріч): рефлексія змін, що відбулися в учасників і в групі за час тренінгу; прогнозування майбутніх життєвих планів.

1-й день (4 години)

Мета: організація процесу, виявлення очікувань учасників від тренінгу, створення атмосфери довіри і психологічної безпеки, ознайомлення з основними правилами роботи в групі, пробудження інтересу до занять, спрямовування учасників на групову форму роботи;

План:

1. Розминка
2. Вправа «Тренінгове ім'я»

Мета: знайомство учасників тренінгової групи один з одним, подолання скутості.

3. Вправа «Правила тренінгу»

Мета: ознайомлення учасників тренінгу з основними принципами, нормами та правилами роботи в групі.

4. Вправа «Дерево очікувань»

Мета: вияв мотивації та очікувань учасників від роботи в тренінговій групі.

5. Вправа «Зоряна година» (Н.С. Пряжников)

Мета: вияв характеристик для професії лікаря, які приносять радість.

Кожному учасникові необхідно приблизно за 7-10 хвилин виділити 3-5 найбільше характерних для професії лікаря радощів (заради чого представники даної професії взагалі живуть, що для них саме головне в житті, роботі...).

Далі по черзі кожний учасник розповідає про радощі, які він виділив.

6. Вправа «Що я хочу змінити» (І. К. Фопель)

Мета: демонстрування учасниками групи мети у стилі театру імпровізацій.

2-й день (4 години)

Мета: дестабілізація стереотипних уявлень про себе, свою поведінку; вироблення позитивного самоствалення; тренування вміння розслаблятися і знімати напруження, подолання внутрішніх бар'єрів, страху та невпевненості перед іншими; вироблення навичок надання й отримання зворотного зв'язку.

План:

1. Розминка

2. Вправа «Професійні стереотипи» (Л. В. Тарабакіна)

Мета: виявлення професійних стереотипів і робота з ними.

3. Групова дискусія «Робота із словником емоцій»

Мета: виявлення реальних почуттів і емоцій лікаря..

4. Вправа «Виклик емоцій»

Мета: викликати емоції за допомогою гарних спогадів.

5. Вправа «Заохочення»

Ведучий: «Складіть перелік того, що ви одержуєте позитивного від своєї роботи». Як ви професійно вирости, чого навчилися? Яких успіхів ви досягли в роботі? Що приносить вам радість? Перечитуйте свій перелік постійно і доповнюйте його новими пунктами».

6. Вправа «Колесо життєвого балансу»

Мета: визначення збалансованості різних сфер життя (професійна сфера, особистісна, організаційна) та залучення відповідного особистісного ресурсу для конструктивного переживання синдрому «вигорання».

7. Вправа «Рефлексія»

Мета: навчити учасників групи висловлювати думки, адекватно сприймати думки інших, а також дотримання коректності у висловлюванні власних як позитивних, так і негативних почуттів.

3-й день (4 години)

Мета: створити в групі атмосферу емоційної свободи, відвертості, дружелюбності й довіри один одному; розвинути взаємини партнерства, об'єднавши учасників для розв'язання спільних завдань; розсунути межі креативності, позбутися страху перед невідомим, перед поставленою проблемою; формувати професійні якості: комунікативні здібності, рефлексію; відпрацювати вміння аналізувати себе та іншого в процесі взаємодії, формувати усвідомлення мотивації поведінки інших; виробити індивідуальні стратегії і тактику ефективної адекватної поведінки.

План:

1. Розминка

2. Вправа «Що робить мене вразливим?»

Мета: визначення факторів, що сприяють «вигоранню».

3. Вправа «Відро для сміття»

Мета: позбутися поганих спогадів

4. Вправа «Відродження»

Мета: набути стану радості.

5. Групова дискусія «Ознаки стресового напруження» (за Шеффером)

Мета: розвивати конструктивні способи переживання стресу.

4-й день (4 години)

Мета: розвиток професійної самосвідомості вироблення внутрішнього самоконтролю і перенесення його на зовнішню поведінку.

План:

1. Розминка

2. Групова дискусія «Характеристика здорової впевненої в собі особистості»

Мета: розвивати природність вираження своїх емоцій та бажань; вміння впевнено без агресії виражати справжнє ставлення до оточуючих; вміння протистояти та навпаки активно виражати реальні почуття.

3. Вправа «Маски в спілкуванні»

Мета: усвідомлення своїх індивідуальних способів відходу від щирого, відкритого спілкування.

4. Заклучна рефлексія. «Як пройшов день?»

Мета: зробити підсумки тренінгу.

5-й день (4 години)

Мета: допомогти виразити пригнічені відчуття, потреби, прагнення та думки, краще зрозуміти себе.

План:

1. Розминка

2. Вправа «Вербалізація стану агресивності»

Мета: відпрацювання вміння зворотного зв'язку.

3. Вправа «Моя реакція»

Мета: вироблення вміння адекватно реагувати на провокуючі агресію ситуації.

4. Вправа «Конфлікт «агресора» і «жертви»»

Мета: усвідомити конфліктні сторони поведінки.

5. Вправа «Рольова гра з конфліктним змістом»

Мета: розширення уявлень про мотиви, що спонукають доконфліктної поведінки; відпрацювання вміння давати зворотний зв'язок.

6. Вправа «Психічно здорова людина»

Мета: обговорити якості психічно здорової людини.

6-й день (4 години)

Мета: встановлення між учасниками і тренером зворотного зв'язку зарезультатами роботи в групі; усвідомлення учасниками змін, що відбулися в професійній сфері; усвідомлення внутрішньо особистісних змін.

План:

1. Розминка.

2. Вправа «Валіза»

Мета: отримання учасниками зворотнього зв'язку від групи на свою поведінку в ході тренінгу.

3. Вправа «Звільнення від негативної енергії»

Мета: вироблення вміння звільнитися від негативної енергії в момент надмірного емоційного збудження.

4. Групова дискусія «Капелюхи»

Мета: структурування зворотнього зв'язку, організація дискусії в підгрупах.

5. Анкета зворотнього зв'язку по тренінгу

Мета: отримання ведучим зворотнього зв'язку відносно минулоготренінгу.

Така методична побудова тренінгу продиктована результатами чисельних досліджень, які присвячені впливу тренінгу на розвиток тих чи інших соціально-психологічних якостей особистості.

Таким чином, тренінг, побудований у такий спосіб, дозволяє ефективно вирішувати задачі, пов'язані з розвитком особистісних та професійних якостей, керувати своїми емоційним станом, коректним вираженням емоцій і умінням розуміти емоції оточуючих, призводить до перебудови когнітивної, афективної та поведінкової структур особистості, сприяє самопізнанню та самоприйняттю, що особливо важливо для менеджерів середньої ланки в сучасному металургійному виробництві.

Повний обсяг тренінгу надан у Додатку Ж.

Висновки до третього розділу

1.) Аналіз результатів за методикою діагностики професійного «вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Е. Водоп'янової дозволив встановити, що наявність у менеджерів середньої лани металургійного виробництва проявів емоційного виснаження: низький рівень був встановлений у 50 % досліджуваних менеджерів, середній рівень – у 25 % та високий – також у 25 % досліджуваних.

Деперсоналізація низького рівня в групі досліджуваних була виявлена в 2,5 % випадків, середнього рівня – в 10 %, високого – в 20 % випадків.

Редукція особистісних досягнень була встановлена на низькому рівні в 1 % випадків, середньому рівні в 6 % та на високому – в 20 % випадків.

2. В результаті проведеного дослідження встановлений вплив фактору стажу менеджерів середньої лани металургійного виробництва, більш низькі показники емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистісних досягнень, що підтверджується статистичними даними проведення математичного аналізу за Стьюдентом.

Аналіз результатів емоційного виснаження в залежності від стажу роботи в металургійній сфері дозволив встановити, що в першій групі досліджуваних переважав низький рівень емоційного виснаження та був також представлений середній рівень (87,5 та 12,5 % відповідно).

Середній рівень деперсоналізації був встановлений в 5 % випадків, середній рівень редукції – в 2 % досліджуваних.

Аналіз результатів емоційного виснаження в залежності від стажу роботи в металургійній сфері дозволив встановити, що в другій групі досліджуваних переважав високий та помірний рівень емоційного виснаження (50 % та 37,5 % відповідно) та був також представлений низький рівень (12,5 %).

Деперсоналізація низького рівня була встановлена у 2,5 відсотків досліджуваних, середнього рівня у 10 % та високого – в 20 % випадків.

Редукція особистих досягнень була встановлена у 1 % досліджуваних на низькому рівні, на середньому рівні – у 4 % та на високому рівні – у 20 % менеджерів середньої ланки.

3. Аналіз результатів за методикою «Визначення психічного вигорання» Фарбер Берри, в адаптації - Рукавишникової А. А. дозволив виявити, що рівень «психічного вигорання», тобто сталого, прогресуючого, негативно забарвленого явища, яке характеризується психоемоційним виснаженням, розвитком дисфункціональних установок і поведінки на роботі, а також втратою професійної мотивації.

Результати дослідження за шкалою психоемоційного виснаження свідчать про те, що воно встановлено в більшому чи меншому ступені у всіх досліджуваних: психоемоційне виснаження низького рівня встановлено у 50 % менеджерів середньої ланки металургійного виробництва, середнього рівня – у 25 % та високого рівня також у 25 % співробітників металургійної сфери.

Показники за шкалою особистісне віддалення дещо підвищені сумарно: низький рівень вони мають у 20 % обстежених, середній – у 30 % та високий – у 50 % менеджерів середньої ланки.

За шкалою професійної мотивації встановлений низький її рівень в 4 % випадків, середній – в 14 % та високий 82 % випадків.

Підсумовуючим показником даної методики є сумарна шкала психічного вигорання, яким встановлено наявність низького рівня психічного вигорання у 50 % менеджерів середньої ланки металургійного виробництва, середнього рівня – у 25 % та високого рівня у 25 % обстежуваних.

Подальший аналіз результатів психоемоційного виснаження в залежності від стажу роботи в металургійній сфері дозволив встановити, що в першій групі досліджуваних переважав низький рівень емоційного виснаження та був також представлений середній рівень (87,5 та 12,5 % відповідно).

Низький та середній рівень особистісного віддалення був встановлений у всіх досліджуваних і склав відповідно (низький 87,5 % та середній рівень 12,5 %).

За шкалою професійної мотивації встановлений низький рівень її зниження в 20 % випадків та середній – в 25 % досліджуваних.

При проведенні підсумкового аналізу за цими трьома шкалами був встановлений низький та середній рівень психічного вигорання, діагностований у менеджерів середньої лани металургійного виробництва першої групи: низький склав 87,5 % та середній рівень 12,5 %.

Аналіз результатів психоемоційного виснаження в залежності від стажу роботи в металургійній сфері дозволив встановити, що в другій групі досліджуваних переважав високий та помірний рівень емоційного виснаження (50 % та 37,5 % відповідно) та був також представлений низький рівень (12,5 %).

Особистісне віддалення встановлено у всіх менеджерів середньої лани другої групи в різному ступені важкості: на низькому рівні у 12,5 %, на середньому рівні у 37,5 % та на високому рівні у 50 % досліджуваних.

Професійна мотивація у менеджерів середньої лани металургійного виробництва із стажем роботи більше 10 років знижена у всього контингенту: на низькому рівні у 12,5 %, на середньому у 37,5 % та на високому у 50 % досліджуваних.

Встановлені показники психічного вигорання на низькому рівні у 12,5 %, середньому рівні у 37,5 % та високому - у 50 % досліджуваних.

Таким чином, при порівнянні показників психічного вигорання встановлені більш виражені його рівні у менеджерів середньої лани зі стажем роботи в металургійній сфері більш 10 років у порівнянні з показниками в першій групі менеджерів середньої лани зі стаж роботи до 10 років.

При проведенні підсумкового аналізу за цими трьома шкалами був встановлений низький та середній рівень психічного вигорання,

діагностований у всіх менеджерів середньої лани першої групи: низький склав 87,5 % та середній рівень 12,5 %.

Підсумовуючим показником даної методики є сумарна шкала психічного вигорання, яким встановлено наявність низького рівня психічного вигорання у 12,5 % металургійного персоналу, середнього рівня – у 37,5 % та високого рівня у 50 % обстежуваних другої групи, стаж роботи в якій складає більше 10 років в металургійній сфері.

В результаті проведеного дослідження встановлений вплив фактору стажу менеджерів середньої лани металургійного виробництва, на формування синдрому психічного вигорання.

Аналіз результатів психоемоційного виснаження в залежності від стажу роботи в металургійній сфері дозволив встановити, що в першій групі наявний переважно низький його рівень та він складає 87,5 %; представлений також середній рівень, який склав 12,5 %.

За шкалою особистісне віддалення також встановлені статистично значущі відмінності: низький рівень має місце у 87,5 % та середній у 12,5 % досліджуваних менеджерів середньої лани першої групи зі стажем роботи до 10 років.

Значення, отримані при аналізі результатів другої групи менеджерів середньої лани зі стажем роботи більше ніж 10 років за шкалою особистісного віддалення знаходяться на низькому рівні у 12,5 %, на середньому рівні – у 37,5 % та на високому рівні у 50 % досліджуваних.

За шкалою професійної мотивації встановлений низький її рівень в 12,5 % випадків, середній – в 37,5 % та високий 50 % випадків у медсестер другої групи зі стажем роботи більше 10 років.

За шкалою професійної мотивації а також встановлені статистично значущі відмінності: низький рівень має місце у 20 % та середній у 25 % досліджуваних менеджерів середньої лани металургійного виробництва першої групи зі стажем роботи до 10 років, в той же час встановлений

низький її рівень в 12,5 % випадків, середній – в 37,5 % та високий 50 % випадків у менеджерів другої групи зі стажем роботи більше 10 років.

За шкалою особистісне віддалення також встановлені статистично значущі відмінності: низький рівень має місце у 87,5 % та середній у 12,5 % досліджуваних менеджерів середньої лани першої групи зі стажем роботи до 10 років.

Підсумовуючим показником даної методики є сумарна шкала психічного вигорання, яким встановлено наявність низького рівня психічного вигорання у 12,5 % персоналу, середнього рівня – у 37,5 % та високого рівня у 50 % обстежуваних другої групи, стаж роботи в якій складає більше 10 років в металургійній сфері.

Встановлені статистично значущі відмінності показників психічного вигорання представлені більш важкими проявами в другій групі (показник Стьюдента, який визначає різницю показників першої та другої групи досліджуваних був достовірним стосовно показників усіх шкал.

4. Аналіз показників за методикою «Стреси і стресостійкість» (Ю. Щербатих) дозволив встановити, що найбільш розповсюдженим рівнем стресостійкості менеджерів середньої лани металургійного виробництва є високий, який встановлений у 50 % загальної вибірки. В межах оптимальних знаходиться також середній рівень стресостійкості, представлений у 17,5 % та дуже високий рівень – у 1,25 %, в той же час показники нижче оптимальних виявлені у 25 % досліджуваних на низькому рівні та у 6,25 % - на дуже низькому. Сумарно низькі показники рівня стресостійкості встановлені майже у третини досліджуваних.

При аналізі показників стресостійкості в групах досліджуваних в залежності від стажу роботи в металургійній сфері в першій групі менеджери середньої ланки зі стажем роботи до 10 років встановлені наступні показники: у більшості з них показники були в межах оптимальних: високий та дуже високий рівень встановлений відповідно у 62,5 % та 2,5 %; середній рівень стресостійкості мають 25 % досліджуваних. Низький рівень

стресостійкості мав місце лише у 10 % менеджерів середньої лани металургійного виробництва.

В другій групі менеджерів середньої лани зі стажем роботи більше 10 років показники стресостійкості були в межах оптимальних лише у 47,5 % досліджуваних: у 37,5 % менеджерів середньої лани рівень стресостійкості був високий та у 10 % - середній рівень. В той же час, незадовільні показники стресостійкості були встановлені у 52,5 % досліджуваних: у 40 % був діагностований низький та у 12,5 % - дуже низький рівень.

Таким чином, розподіл результатів дослідження стресостійкості в залежності від стажу роботи встановив більш високий її стан в групі менеджерів середньої лани зі стажем роботи до 10 років в порівнянні з менеджерів середньої лани зі стажем роботи більше 10 років: 65 % менеджерів першої групи мали високий та дуже високий рівень, середній рівень стресостійкості складав 25 % проти показника в другій групі 47,5 % (високий – в 37,5 % та середній, у 10 % відповідно).

В той же час незадовільні показники стресостійкості – на низькому та дуже низькому рівні були встановлені у 10 % досліджуваних першої групи та у 52,2% досліджуваних другої групи (низький рівень у 40 % та дуже низький у 12,5 %).

Таким чином, встановлений статистично значущі більш високі показники стресостійкості у досліджуваних першої групи у порівнянні з другою групою. Визначений фактор стажу на стан стресостійкості досліджуваного контингенту.

5. Аналіз показників за методикою «Ваш характер» Г. Айзенка дозволив встановити, що серед досліджуваних переважає середній рівень емоційної стабільності, представлений у 60 % менеджерів середньої лани; високий та низький рівень представлені в однаковій мірі по 20 %. Таким чином, необхідно виділити 20 % металургійних працівників з низьким рівнем емоційної стабільності, що може слугувати ознакою розвитку синдрому емоційного вигорання.

6. Аналіз показників за методикою «Визначення рівня самоактуалізації особистості (опитувач САМОАЛ)» дозволив встановити, що за шкалою «Орієнтація в часі» 60 % металургійних працівників мають високі показники, 20 % мають середні показники та 20 % - низькі показники. За шкалою «Цінностей» у 56 % досліджуваних встановлені високі показники, у 20 % середні та у 24 % вони знаходяться на низькому рівні. За шкалою «Погляд на природу людини» 60 % досліджуваних мають високі, 18 % середні та 18 % низькі показники. За шкалою «Потреба в пізнанні» 60 % досліджуваних мали високі показники, 22 % - середні та 18 % низькі. За шкалою «Креативність (прагнення до творчості)» були діагностовані високі показники в 66 % випадків, середні – в 14 % та низькі в 20 % досліджень. За шкалою «Автономність» результати дослідження свідчать про високий рівень досліджуваних у 62 %, про середній – у 20 % та про низький – у 18 %. Результати дослідження за шкалою «Спонтанність» дозволили встановити високий рівень досліджуваних у 54 %, середній – у 22 % та низький у 24 % менеджерів середньої лани. Результати дослідження за шкалою «Саморозуміння» дозволили встановити високий рівень досліджуваних у 54 %, середній – у 24 % та низький у 22 % менеджерів середньої лани. Результати дослідження за шкалою «Аутосимпатія» дозволили встановити високий рівень досліджуваних у 74 %, середній – у 14 % та низький у 12 % менеджерів середньої лани. Результати дослідження за шкалою «Контактність» дозволили встановити високий рівень досліджуваних у 62 %, середній – у 20 % та низький у 18 % менеджерів середньої лани. Результати дослідження за шкалою «Гнучкість в спілкуванні» дозволили встановити високий рівень досліджуваних у 64 %, середній – у 16 % та низький у 20 % менеджерів середньої лани.

Результати дослідження за методикою «Визначення рівня самоактуалізації особистості (опитувач САМОАЛ)» показали різноманітні особистісні обмеження за окремими шкалами у 24 % - 12% досліджуваних. Загалом був встановлений високий рівень самоактуалізації особистості

досліджуваних в межах від 74 % до 54 %, що свідчить, що менеджери середньої лани – це люди культурні, що мають достатню освіту, спрямовані на одержання досвіду, досить креативні, орієнтовані на теперішнє та майбутнє, з потребами саморозвитку і вдосконалення та психічне здорові.

7. Аналіз показників дослідження за методикою «Самооцінки мотивації схвалення» (Д. Марлоу та Д. Крауна) показав, що при порівнянні результатів за двома групами металургійних працівників в залежності від стажу менеджери середньої лани з меншим стажем роботи (перша група) більш потребують схвалення (високий показник самооцінки мотивації схвалення склав 57,5 % та середній – 17,5 %) ніж менеджери середньої лани з більшим стажем роботи (друга група, високий показник склав 47,5 та середній 15 %). Також це спостерігається при аналізі низького показника мотивації схвалення: в другій групі він складає 37,5 % проти 25 % в першій групі.

Таким чином, результати дослідження за методикою «Самооцінки мотивації схвалення» (Д. Марлоу та Д. Крауна) свідчать про те, що менеджери середньої лани з меншим стажем роботи більше потребують морального схвалення своєї роботи ніж менеджери середньої лани другої групи з більш високим стажем, третина з яких взагалі не потребує схвалення. Результати методики потрібно враховувати в роботі з персоналом: менеджери середньої лани з меншим стажем реагують на визначення їх сумлінної праці навіть без матеріальних відзнак; з більшим стажем роботи більше реагують на матеріальні винагороди.

8. Аналіз показників дослідження за методикою «Інтегральна задоволеність трудом» Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. показав, що при порівнянні результатів за двома групами металургійних працівників в залежності від стажу менеджера середньої ланки з меншим стажем роботи (перша група) більш задоволені працею (високий показник задоволеності працею склав 73 % та середній – 23 %) ніж менеджери середньої лани з більшим стажем роботи (друга група, високий показник склав 65 та середній

25 %). Особливо насторожує низький показник задоволеності працею, який в першій групі склав 4 %, а в другій 10 %.

Таким чином, результати дослідження свідчать про те, що задоволеність працею в другій групі із стажем роботи від 11 до 20 років значно знижена та відрізняється від показників в першій групі менеджерів середньої лани, в якій показники задоволеності працею значно вищі).

Отже, після проведення діагностики був проведений тренінг на зниження та корекцію синдрому емоційного вигорання та отримані наступні результати:

1. Був підвищений рівень проінформованості та обізнаності учасників про психологію взаємодії, впливи психіки на соматичну сферу, про можливості поліпшення стану людини через покращення його психологічного стану та міжособистісних комунікацій, про професійні стреси, синдром професійного вигорання та можливості усунення його впливу;

2. Визначені психологічні проблеми кожного учасника групи, усвідомлення шляхів їх вирішення;

3. Створена атмосфера, яка сприяла профілактиці синдрому професійного вигорання;

4. Були сформовані навички самопізнання, прийняття себе і саморозвитку особистості;

5. Відбулося засвоєння нових стереотипів поведінки при вирішенні проблем для покращення соціального функціонування в сім'ї, в колективі та інших соціальних групах.

6. Таким чином, тренінг, побудований у такий спосіб, дозволив ефективно вирішувати задачі, пов'язані з розвитком особистісних та професійних якостей, керувати своїми емоційним станом, коректним вираженням емоцій і умінням розуміти емоції оточуючих, призводить до перебудови когнітивної, афективної та поведінкової структур особистості,

сприяє самопізнанню та само прийняттю, що особливо важливо для менеджерів середньої ланки в сучасному металургійному виробництві.

ВИСНОВКИ

Ретельно проведене науково-теоретичне дослідження та визначенні психологічні особливості формування синдрому професійного вигорання у менеджерів середньої ланки сучасного металургійного виробництва.

Синдром емоційного вигорання – один із видів професійної деформації особистості людей, які працюють в режимі «людина – людина». Синдром емоційного вигорання описав у 1974 році Фроуденбергер. Даний синдром має декілька аспектів: власне емоційний, який було відкрито вперше, від чого синдром і отримав свою назву; інтелектуальний (сповільнення мисленнєвої діяльності, несприймання нових ідей); соціальний (важкість встановлення нових контактів, відгородження від соціуму); психосоматичний – коли людина на фізичному рівні відчуває усі проблеми, швидко втомлюється, частий головний біль, який може стійко з'являтися при приході на роботу і одразу зникати після закінчення робочого дня.

На основі проведеного аналізу наукової психологічної літератури, що містить результати досліджень професійного вигорання, дає нам змогу розглядати його як стан, який характеризується поступовою втратою суб'єктом життєвого тону під впливом пролонгованого стресу у професійній діяльності.

З-поміж існуючих моделей вигорання, розроблених здебільшого в межах результативного підходу, найпоширенішою є трифакторна (К. Маслач, С. Джексон), у якій вигорання розглядається як поєднання емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції персональних досягнень, що є результатом невідповідності між особистістю та її роботою. Усі інші моделі пов'язані з її модифікацією (змінюючи кількість компонентів чи їхню послідовність) або ж з урахуванням специфіки вибірки.

Систематизація наявних даних із проблематики дослідження вказує на відсутність загальновизнаної базової концепції феномена професійного вигорання, однакості в розумінні й тлумаченні його сутності та динаміки, чітких критеріїв диференціації з-поміж близьких за змістом понять: професійного дистресу, депресії, професійної деформації та ін., а відтак і визначеного психологічного статусу (психічний процес, стан, властивість). Також відсутня однакості і щодо класифікації його симптомів та стадій.

Проблеми «стресу» в науковій літературі досліджені в працях багатьох науковців. Універсальну концепцію стресу розробив і довів канадський учений Г. Сельє. Психологічну та фізіологічну сторону стресу досліджували: Б. М. Коган, С. Л. Рубінштейн, К. В. Судаков, В. О. Бодров, О. В. Винославська, Н. Е. Водопьянова, Т. В. Зайчикова, Л. В. Куликов, К. Р. Купер, М. П. Малигіна, Ю. П. Мельник, Е. С. Старченкова та ін. Якщо узагальнити їх визначення цього явища, то стрес можна розглядати як індивідуально зумовлену реакцію особистості на ситуацію, що супроводжується появою сильних емоційних переживань і відповідними

зрушеннями у перебігу основних психічних пізнавальних процесів, змінами у психосоматичній, мотиваційній і поведінковій сферах.

Багато науковців розглядають як позитивну (еустрес), так і негативну (дистрес) роль стресу в житті людини. Вони також розглядають декілька стадій розвитку стресу і відмічають, що для його профілактики і подолання дуже важлива така властивість особистості, як стресостійкість.

Своєчасне виявлення певної стадії стресу, наявності певного рівня переживань дозволяє більш цілеспрямовано та диференційовано підійти до питання профілактики виникнення стресів та корекції стресового стану в процесі діяльності.

Зменшити ризик розвитку стресу менеджерам середньої ланки допомагає професійна адаптація – пристосування індивіда до нового виду професійної діяльності, нового соціального оточення, умов праці та особливостей конкретної спеціальності в поєднанні з високим рівнем психофізіологічної та соціально-психологічної адаптації.

Емоційне (професійне вигорання) менеджерів середньої ланки представляє собою цілісне, динамічне інтегральне психічне утворення в єдності та взаємодії змістової, процесуальної та особистісної складових, що кількісно та якісно зумовлено специфікою професійної діяльності.

В роботі досліджені особливості формування синдрому емоційного вигорання у менеджерів середньої ланки, в тому числі менеджерів металургійного виробництва.

В умовах ринкової економіки і жорсткої конкуренції діяльність менеджера насичена безліччю економічних, організаційних і соціально-психологічних стресів. Вони створюють передумови для виникнення синдрому емоційного вигорання. Робота менеджера характеризується високою інтенсивністю, насиченістю дій, частим втручанням зовнішніх чинників, численними соціальними контактами різного рівня, переважанням безпосереднього спілкування з іншими людьми. Крім суто виробничих функцій і пов'язаних з ними формальних відносин, велику питому вагу в

менеджерській діяльності має «людський фактор» і неформальні відносини в колективі. Останні, в свою чергу, характеризуються значною емоційною напруженістю.

Встановлено, що механізм формування синдрому емоційного вигорання у менеджерів металургійного виробництва подібний тому ж механізму у менеджерів середньої ланки в цілому та загальному механізму формування цього синдрому у представників професій, працюючих в режимі «людина-людина». Особливості полягають в більшому впливові оточуючого середовища, тому що металургійне виробництво, пов'язане з шкідливими для здоров'я людини викидами, випромінюванням та високими температурами, а також окремих психологічних стрес-факторів, які пов'язані з низькою культурою виробництва на промислових підприємствах України.

В ході дослідження встановлено, що більшість авторів, які досліджували проблеми подолання дистресу і вигорання (В. В. Бойко, О. О. Рукавішнікова, К. Маслач і С. Джексон, Р. МакКрає, П. Коста, Ю. Щербатих та ін.) відзначають, що стратегії запобігання дистресу і вигорання включають в себе психодіагностику, профілактичні заходи та психологічну допомогу.

Цими ж авторами розроблені діагностичні методики, які дозволяють виявити рівень розвитку синдрому та його окремих складових.

Профілактика і подолання дистресу й синдрому вигорання включає як самопомогу, так і надання зовнішньої професійної допомоги. У рамках самопомоги «вигоряючим» працівникам потрібно навчитися усвідомлювати симптоми дистресу і управляти ним, оволодіти прийомами саморегуляції і подолання професійного нездоров'я. Якщо допомога самому собі недостатня, то для подолання синдрому вигорання необхідна психологічна допомога із залученням фахівців, що володіють методами управління стресом та профілактики професійного вигорання.

Стратегія психологічної допомоги проти професійного вигорання повинна бути частиною програми по психологічному забезпеченню здорової праці та відпочинку персоналу. Керівництву металургійних підприємств

необхідно приділяти значну увагу питанням професійного вигорання менеджерів середньої ланки, так як прояви стресу і синдрому вигорання значною мірою впливають на результати праці цих працівників, знижуючи ефективність управління підприємством і тим самим наносячи йому великі збитки.

Все це вказує на перспективність подальших наукових досліджень данного явища, розробки діагностичних методик, адаптованих під конкретні виробничі галузі та застосування методів подолання стресу та синдрому вигорання в системі кадрового менеджменту металургійних підприємств.

Аналіз результатів емоційного виснаження в залежності від стажу роботи в металургійній сфері дозволив встановити, що в першій групі досліджуваних переважав низький рівень емоційного виснаження та був також представлений середній рівень (87,5 та 12,5 % відповідно).

Середній рівень деперсоналізації був встановлений в 5 % випадків, середній рівень редукції – в 2 % досліджуваних.

Аналіз результатів емоційного виснаження в залежності від стажу роботи в металургійній сфері дозволив встановити, що в другій групі досліджуваних переважав високий та помірний рівень емоційного виснаження (50 % та 37,5 % відповідно) та був також представлений низький рівень (12,5 %).

Деперсоналізація низького рівня була встановлена у 2,5 відсотків досліджуваних, середнього рівня у 10 % та високого – в 20 % випадків.

Редукція особистих досягнень була встановлена у 1 % досліджуваних на низькому рівні, на середньому рівні – у 4 % та на високому рівні – у 20 % медсестер.

При порівнянні показників психічного вигорання встановлені більш виражені його рівні у менеджерів середньої ланки зі стажем роботи в металургійній сфері більш 10 років у порівнянні з показниками в першій групі менеджерів середньої ланки зі стаж роботи до 10 років.

При проведенні підсумкового аналізу за цими трьома шкалами був встановлений низький та середній рівень психічного вигорання, діагностований у всіх менеджерів середньої ланки першої групи: низький склав 87,5 % та середній рівень 12,5 %.

Підсумковуючим показником даної методики є сумарна шкала психічного вигорання, яким встановлено наявність низького рівня психічного вигорання у 12,5 % у менеджерів середньої ланки, середнього рівня – у 37,5 % та високого рівня у 50 % обстежуваних другої групи, стаж роботи в якій складає більше 10 років в металургійній сфері.

В результаті проведеного дослідження встановлений вплив фактору стажу менеджерів середньої ланки в сучасному металургійному виробництві, на формування синдрому психічного вигорання.

Встановлені статистично значущі відмінності показників психічного вигорання представлені більш важкими проявами в другій групі (показник Стьюдента, який визначає різницю показників першої та другої групи досліджуваних був достовірним стосовно показників усіх шкал.

Аналіз показників стресостійкості дозволив встановити, що найбільш розповсюдженим рівнем стресостійкості менеджерів середньої ланки є високий, який встановлений у 50 % загальної виборки. В межах оптимальних знаходиться також середній рівень стресостійкості, представлений у 17,5 % та дуже високий рівень – у 1,25 %, в той же час показники нижче оптимальних виявлені у 25 % досліджуваних на низькому рівні та у 6,25 % - на дуже низькому. Сумарно низькі показники рівня стресостійкості встановлені майже у третини досліджуваних.

Таким чином, розподіл результатів дослідження стресостійкості в залежності від стажу роботи встановив більш високий її стан в групі менеджерів середньої ланки зі стажем роботи до 10 років в порівнянні з менеджерів середньої ланки зі стажем роботи більше 10 років: 65 % менеджерів середньої ланки першої групи мали високий та дуже високий

рівень, середній рівень стресостійкості складав 25 % проти показника в другій групі 47,5 % (високий – в 37,5 % та середній, у 10 % відповідно).

В той же час незадовільні показники стресостійкості – на низькому та дуже низькому рівні були встановлені у 10 % досліджуваних першої групи та у 52,2% досліджуваних другої групи (низький рівень у 40 % та дуже низький у 12,5 %).

Таким чином, встановлений статистично значущі більш високі показники стресостійкості у досліджуваних першої групи у порівнянні з другою групою. Визначений фактор стажу на стан стресостійкості досліджуваного контингенту.

Результати дослідження за самоактуалізації особистості показали різноманітні особистісні обмеження за окремими шкалами у 24 % - 12% досліджуваних. Загалом був встановлений високий рівень самоактуалізації особистості досліджуваних в межах від 74 % до 54 %, що свідчить, що менеджери середньої ланки – це люди культурні, що мають достатню освіту, спрямовані на одержання досвіду, досить креативні, орієнтовані на теперішнє та майбутнє, з потребами саморозвитку і вдосконалення та психічне здорові.

Аналіз показників дослідження «самооцінки мотивації схвалення» показав, що при порівнянні результатів за двома групами менеджерів середньої ланки в залежності від стажу менеджерів з меншим стажем роботи (перша група) більш потребують схвалення (високий показник самооцінки мотивації схвалення склав 57,5 % та середній – 17,5 %) ніж менеджери з більшим стажем роботи (друга група, високий показник склав 47,5 та середній 15 %). Також це спостерігається при аналізі низького показника мотивації схвалення: в другій групі він складає 37,5 % проти 25 % в першій групі.

Таким чином, результати дослідження за методикою «Самооцінки мотивації схвалення» (Д. Марлоу та Д. Крауна) свідчать про те, що менеджери середньої ланки з меншим стажем роботи більше потребують морального схвалення своєї роботи ніж менеджери середньої ланки другої

групи з більш високим стажем, третина з яких взагалі не потребує схвалення. Результати методики потрібно враховувати в роботі з персоналом менеджери середньої ланки з меншим стажем реагують на визначення їх сумлінної праці навіть без матеріальних відзнак; з більшим стажем роботи більше реагують на матеріальні винагороди.

Аналіз показників дослідження інтегральної задоволеності працею показав, що при порівнянні результатів за двома групами менеджерів середньої ланки в залежності від стажу менеджери з меншим стажем роботи (перша група) більш задоволені трудом (високий показник задоволеності трудом склав 73 % та середній – 23 %) ніж менеджери з більшим стажем роботи (друга група, високий показник склав 65 та середній 25 %). Особливо насторожує низький показник задоволеності працею, який в першій групі склав 4 %, а в другій 10 %.

Таким чином, результати дослідження свідчать про те, що задоволеність працею в другій групі із стажем роботи від 11 до 20 років значно знижена та відрізняється від показників в першій групі менеджерів, в якій показники задоволеності працею значно вищі.

Запропонований нами та використаний у роботі психодіагностичний комплекс, спрямований на психологічну діагностику синдрому емоційного вигорання був адекватним, меті та завданню дослідження та може буде рекомендованим для використання психологами в адекватних випадках.

Робота є закінченою та виконана повністю у відповідності до технічного завдання до неї та в установлені строки. В результаті виконаної кваліфікаційної роботи, досягнена мета та завдання дослідження, підтверджені наукова та емпіричні гіпотези.

Розроблена корекційна програма спрямована на попередження та зниження рівня вираженості синдрому емоційного вигорання менеджерів середньої ланки в сучасному виробництві

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абаніна Г. В. Використання наративних практик для подолання наслідків психотравмуючих ситуацій. Особистість в умовах кризових викликів сучасності : Матеріали методологічного семінару НАПН України (24 березня 2016 року) / За ред. академіка НАПН України С. Д. Максименка. – К., 2016. – С. 427-433.
2. Адізес І. Ідеальний керівник: Чому ви не можете стати ним, і що робити з цього приводу: Нова парадигма менеджменту / Іцхак Адізес ; [пер. з англ. С. Опацької]. – К. : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2006. – 266 с
3. Актуальні проблеми психології: Психологічна герменевтика / За ред. Н. В. Чепелевої. – К. : ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2010. – Том 2. – Вип. 6. – 194 с.
4. Анатомія стресса. Ганс Сельє и его последователи / [сост. Влас Е. А.]. – К. : Медкнига, 2011. – 127 с.
5. Антонова О. Є. Креативність у структурі педагогічної обдарованості сучасного педагога / О. Є. Антонова // Андрагогічний вісник. – 2012. – № 3. – С. 19-30.
6. Балл Г. А. Понятие адаптации и его значение для психологии личности / Г. А. Балл // Вопросы психологии. – 1989. – № 1. – С. 92-100.
7. Бережнова Л. М. Методика (Діагностика рівня саморозвитку та професійно-педагогічної діяльності) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://stud.com.ua/17571/psihologiya/diagnostika_rivnya_samorozvitku_profesiyno_pedagogichnoyi_diyalnosti_berezhnova
8. Бех І. Д. Вибрані наукові праці. Виховання особистості / І. Д. Бех. –Том 1. – Чернівці : Букрек, 2015. – 840 с.
9. Білоус В. І. Синергетика як методологічна основа сучасного державного управління / В. І. Білоус // Зб. Матеріалів Міжнародної науковопрактичної конференції «Сучасні проблеми управління» / уклад. : Б. В. Новиков, В. А. Гайченко та ін. – К. : ІВЦ «Політехніка», 2001. – 160 с.

10. Бондарчук О. І. Особливості вияву синдрому «професійного вигорання» у вчителів / Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова, О. І. Бондарчук // Освіта і управління. – 2007. – № 11. – С. 57-66.
11. Бочелюк В. Й. Психологічні основи професіоналізації особистості в умовах освітньої взаємодії : монографія / В. Й. Бочелюк, Н. Є. Завацька та ін. ; [за ред. В. Й. Бочелюка] . – Луганськ : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2014. – 226 с.
12. Бреусенко-Кузнєцов О. А. Казкотерапевтичне моделювання екзистенціальної кризи як шлях актуалізації ресурсів особистісного зростання / О. А. Бреусенко-Кузнєцов // Психологічні технології ефективного функціонування та розвитку особистості : монографія / [за ред. : С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова]. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2019. – С. 384-401.
13. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників // Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. Серія Соціологія. Психологія. Педагогіка. 2005. – Вип. 22-23. – С. 47-50.
14. Валеологічна освіта та виховання: сучасні підходи, доступність і шляхи їх розвитку в Україні : Збірник науково-практичних статей / За заг. ред. В. М. Оржеховського. – К. : Майстер, 1999. – 120 с.
15. Васильченко О. М. Репродуктивна поведінка особистості. 158 Соціально-психологічний аналіз : Монографія / О. М. Васильченко. – Луганськ : Вид-во «Ноулідж», 2013. – 547 с.
16. Вовк Я. Ю. Процес управління знаннями підприємства та його особливості / Я. Ю. Вовк // Науковий вісник НЛТУ України. – 2013. – Вип. 23 (17). – С. 343-352.
17. Вознюк О. В. Розвиток вітчизняної педагогічної думки: синергетичний підхід: Монографія / О. В. Вознюк / За ред. проф. П. Ю. Сауха. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2009. – 184 с.

18. Гирлин С. К. Моделирование оптимизации распределения внутренних и внешних ресурсов в экономической системе / С. К. Гирлин, 159 А. В. Билюнас // Сталий розвиток підприємств сфери послуг. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Ялта, 23-24 жовтня 2009 р.). – Ялта : РВНЗ КГУ, 2009. – С. 287-290.
19. Гірняк Г. С., Домбровський І. В. Психоекологічний потенціал модульно-розвивального підручника / Г. С. Гірняк, І. В. Домбровський // Сучасні проблеми екологічної психології: життєве середовище особистості у психологічному вимірі: Матеріали XIV Міжнародної науково-практичної конференції (18 - 19 травня 2018 року, Київ) / За ред. Ю. М. Швалба. – К. : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2018. – С. 38-42.
20. Горбунова В. В. Психологія командотворення: Цінніснорольовий підхід до формування та розвитку команд : монографія / Вікторія Горбунова. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014. – 380 с.
21. Грабовська С. Л. Проблема копінгу в сучасних психологічних дослідженнях / Софія Грабовська, Мар'яна Єсип // Соціогуманітарні проблеми людини. – № 4. – Львів : Інститут соціогуманітарних проблем людини, 2010. – С. 188-200.
22. Гуменюк О. Є. Психологія впливу: Монографія / О. Є. Гуменюк Тернопіль : Економічна думка, 2003. – 304 с. 4
23. Даниленко Л. І. Менеджмент інновацій в освіті / Л. І. Даниленко. – К. : Шк. Світ, 2007. – 120 с. 160
23. Джеймісон Ф. Постмодернізм, або Логіка культури пізнього капіталізму / Фредрік Джеймісон ; [пер. з англ.]. – К. : Видавництво «Курс», 2008. – 504 с.
24. Донченко О. А. Архетиповий менеджмент / Донченко О. А. – Кіровоград : Імекс-лтд, 2012. – 261 с.
25. Зайчикова Т. В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами / Т. В. Зайчикова // Наук. зап. – К., 2005. – Вип. 26. – Т. 2. – С. 107-114.

26. Захарчин Г., Гладун О. Професійна мобільність персоналу як складова адаптаційної політики підприємства / Г. Захарчин , О. Гладун // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Логістика. – № 863. – 2017. – С. 51-56.
27. Йонас Г. Принцип відповідальності. У пошуках етики для технологічної цивілізації / Г. Йонас. – К. : Лібра, 2001. – 400 с.
28. Казмиренко В. П. Социальная психология организаций: Монография / В. П. Казмиренко. – К. : МЗУУП, 1993. – 384 с. 161
29. Карамушка Л. М. Дослідження синдрому «професійного вигорання» у вчителів / Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова, О. С. Ковальчук, Г. Л. Федосова, О. Ф. Філатова, О. А. Філь. – К. : Міленіум, 2004. – 24 с.
30. Карамушка Л. М. Психологічна технологія підготовки освітнього персоналу до роботи в умовах соціальної напруженості / Л. М. Карамушка // Психологічні технології ефективного функціонування та розвитку особистості : Монографія / [за ред. : С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова]. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2019. – С. 328-348.
31. Карамушка Л. М. Управління конфліктами в освітніх організаціях / Л. М. Карамушка. – К. : Шкільний світ, 2011. – 128 с.
32. Карвасарский Б. Д. Психотерапевтическая энциклопедия / Б. Д. Карвасарский. – СПб. : Питер, 2000. – 342 с.
33. Конфлікти у сумісній діяльності [Текст] / Г. В. Ложкін [та ін.] ; НАПН України, Ін-т психології. – К. : Сфера, 1997. – 95 с.
34. Корольчук М. С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк. –К. : Ніка-Центр, 2006. – 580 с.
35. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості : Монографія / В. М. Крайнюк. – К. : Ніка-Центр, 2007. – 432 с.
36. Кремень В. Г. Якісна освіта в контексті загально цивілізаційних змін / В. Г. Кремень // Педагогіка і психологія. – 2007. – № 2 (55). – С. 5-17. 162

37. Кулаковський Т. Ю. Особистісна стратегія формування та розвитку здібностей, сприяючих підприємницькому успіху [Текст] / Т. Ю. Кулаковський // Проблеми психології творчості. – 2009. – Том 12. – Випуск 7. – С. 125-131.
38. Лазорко О. В. Психологічні детермінанти відповідальності менеджерів промислового підприємства / Лазорко Ольга Валеріївна // Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук Інститут психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – Київ : 2007. – 20 с.
39. Максименко С. Д. Актуальні проблеми психології. Психологія 163 навчання. Генетична психологія, Медична психологія : зб. наук. праць / За ред. С. Д. Максименка. – К. : ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2010. – Том X. – Вип. 16. – С. 475-483.
40. Максименко С. Д. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / За ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. – К., 2006. – 365 с.
41. Малкова Т. М. Психолого-педагогічні проблеми змісту освіти / Т. М. Малкова // Правничий вісник Університету «КРОК» / Вищий навчальний заклад «Університет економіки та права «КРОК». – Вип. 25. – К., 2016. – С. 166-173.
42. Маслоу А. Самоактуалізація личности и образование / Абрахам Маслоу ; [пер. с англ., предисл. Г. А. Балла]. – Киев-Донецк, 1994. – 52 с.
43. Матвіїв М. Я. Маркетинг знань: методологічний та організаційний аспекти : монографія / М. Я. Матвіїв. – Тернопіль : Економічна думка, 2007. – 448 с.
44. Медінцев В. О. Внутрішній соціум індивіда: суб'єктнодіалогічний підхід / Владислав Медінцев // Соціальна психологія. – 2007. – № 6 (26). – С. 17-31.
45. Мехрабіан А. Опросникник аффилиации / А. Мехрабіан ; [психологический практикум]. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://psylist.net/praktikum/00039.htm>.

46. Модернізація педагогічної освіти в європейському та євроатлантичному освітньому просторі: монографія / авт. кол. : Н. М. Авшенюк, О. В. Кудін, О. І. Огієнко та ін. – К. : Пед. думка, 2011. – 232 с.
47. Мойсеєнко І. П. Системи управління знаннями в умовах постіндустріальної економіки / І. П. Мойсеєнко. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/9010/1/28.pdf>.
48. Мусиенко-Репская В. И. Подготовка студентов к педагогическому самоменеджменту в будущей профессиональной деятельности : Монография / В. И. Мусиенко-Репская. – Одесса : ХГЭУ, 2013. – 199 с.
49. Наконечна Н. В. Методи діагностики та корекції організаційної культури приватного навчального закладу / Н. В. Наконечна // Правничий вісник Університету "КРОК" : Збірник наукових праць. – 2014. – Вип. 20. – С. 248-253.
50. Николаенко С. Краткосрочные методы переработки эмоциональных травм в психотерапии [Текст] / С. Николаенко // Світогляд – Філософія – Релігія. – Суми : СумДУ. – 2017. – Вип. 12. – С. 168-178.
51. Овдієнко Л. Н. Освіта як феномен культури інформаційного простору : проблеми і тенденції / Л. Н. Овдієнко // Наукові студії із соціальної та політичної психології. – 2013. – Вип. 33. – С. 62-70.
52. Пасічник Н. О. Освітні індикатори як інструмент оцінювання стану і динаміки розвитку освітніх систем / Н. О. Пасічник, Р. Я. Ріжняк // Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки : зб. наук. пр. – Кіровоград : КНТУ, 2015. – Вип. 27. – С. 301-308.
53. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології // наук. журнал / голов. ред. А. А. Сбруєва. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. – № 2 (56). – С. 428-429.
54. Петрунько О. В. Освітні інновації в Україні: проблеми впровадження та можливості оптимізації / О. В. Петрунько // Освітологічний дискурс. – 2014. – № 1. – С. 194-207.

55. Петрунько О. В., Рафіков О. Р. Соціальний оптимізм як психологічний механізм ціннісної взаємодії з референтним оточенням / О. В. Петрунько, О. Р. Рафіков // Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. – Т. VI: Психологія обдарованості. – Випуск 12. – Київ-Житомир : 167 Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2016. – С. 169-178.
56. Плющ О. М. Інформаційний вплив на ментальні структури суб'єкта / О. М. Плющ // Соціальна психологія. – 2011. – № 1. – С. 134-144.
57. Покликання університету: Зб. наук. пр. / Відп. ред. О. Гомілко. – К. : РІА «ЯНКО»; «ВЕСЕЛКА», 2005. – 304 с.
58. Потятиник Б. В. Медіа: ключі до розуміння / Б. В. Потятиник // Серія: Медіакритика. – Львів : ПАІС, 2004. – 312 с.
59. Проблеми сучасної педагогічної освіти. Сер. : Педагогіка і психологія : Зб. статей. – Ялта : РВВ КГУ, 2011. – Вип. 31. – Ч. 2. – 260 с.
60. Психологічні особливості базових копінг-стратегій та особистісних копінг-ресурсів працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України : монографія / О. О. Назаров [та ін.]. – Х. : Ун-т цив. захисту України, 2008. – 221 с.
61. Психологія економічного самовизначення особи і спільноти : матеріали I Міжнародного науково-практичного семінару, Дніпропетровськ. – Запоріжжя, 16-17 травня 2013 р. – Дніпропетровськ : Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля, 2013. – 204 с.
62. Редько С. І. До проблеми спрямованості соціально-психологічного клімату в педагогічному колективі / Сергій Іванович Редько. [Електронний ресурс]. – Текст S_Redko_PPTP_5_IS.doc – Режим доступу : <http://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/7350/>
63. Ротер М., Шук Дж. Вміння бачити бізнес-процеси: створення цінності та зменшення втрат [текст] / Майк Ротер, Джон Шук ; перекл. з англ. Катерина Гуменюк. – Бібліотека Лін Інституту. – Київ : Пабулум, Lean Institute Ukraine, 2017. – 132 с.

64. Савчин М. В. Психологія відповідальної поведінки : [монографія] / Мирослав Васильович Савчин. – Івано-Франківськ : Місто НВ, 2008. – 280 с.
65. Святка О. О. Глибинно–психологічна сутність професійного вигорання в контексті психологічного опору / О. О. Святка // Науковий часопис. – К., 2007. – Вип. 19 (43). – С. 126-131.
66. Семиченко В. А. Проблема формування ключових компетентностей у процесі професійної підготовки майбутніх практичних психологів / В. А. Семиченко. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://jrn1.nau.edu.ua/index.php/VisnikPP/article/download/13419/18661>
67. Сингаївська І. В., Даренська К. О. Особливості терапевтичної роботи з посттравматичними проблемами методом казкотерапії / І. В. Сингаївська, К. О. Даренська // Правничий вісник Університету «КРОК» / Вищий навчальний заклад «Університет економіки та права «КРОК». – Вип. 30. – К., 2018. – С. 175-183.
68. Синергетика і освіта : монографія / За ред. В. Г. Кременя. – К. : Інститут обдарованої дитини, 2014. – 348 с.
69. Синергетика і творчість: монографія / За ред. В. Г. Кременя. – К. : Інститут обдарованої дитини, 2014. – 314 с.
70. Сисоєва С. О. Суспільство і особистість: гармонізація розвитку / С. О. Сисоєва // Рідна школа. – №12 (грудень) 2012. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/rsh_2012_12_4.pdf
71. Скребець В. О. Концептуальні засади побудови регіональної моделі екологічної освіти і виховання учнівської молоді / В. О. Скребець. – К. : Ніка-Центр, 2006. – 184 с
72. Скребець В. О. Сучасний стан та пріоритетні напрями розвитку екологічної психології в Україні / В. О. Скребець // Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. – Т. 7. Екологічна психологія / Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – К. : 2005. – Вип. 5. – Ч. 2. – С. 235–245.

73. Соціально-психологічні засади становлення екологічно орієнтованого способу життя особистості: монографія / За ред. Ю. М. Швалба. – К. : Педагогічна думка 2015. – 216 с.
74. Стасько О. Г. Врахування умовних цінностей суб'єкта у роботі психолога / О. Г. Стасько. – Київ : Марич, 2011. – 92 с.
75. Тейлор Ч. Джерела себе / Чарльз Тейлор; [Загальна редакція перекладу з англійської Андрія Васильченка]. – К. : Дух і літера, 2005. – 696 с.
76. Терещенко К. В. Зміст та структура тренінгу розвитку толерантності персоналу закладів освіти в умовах соціальної напруженості / К. В. Терещенко // Організаційна психологія. Економічна психологія. – 2017. – № 1 (8). – С. 65-75.
77. Титаренко Т. М. Життєві домагання особистості: монографія / За ред. Т. М. Титаренко. – К. : Педагогічна думка, 2007. – 456 с.
78. Титаренко Т. М. Як будувати власне майбутнє: життєві завдання особистості : [наук. моногр.] / [Т. М. Титаренко, О. Г. Злобіна, Л. А. Лепіхова, та ін.] ; за наук. ред. Т. М. Титаренко ; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. – Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2012. – 512 с.
79. Ткачук Л. Ф. Від екології довкілля – до екології душі / Л. Ф. Ткачук // Доповідь на Всеукраїнській конференції «Екологічна освіта і виховання: досвід та перспективи». [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ecoleague.net/34903999-235.html>.
80. Толстоухов А. В. Екобезпечний розвиток / А. В. Толстоухов. – К. : Знання України, 2001. – 333 с.
81. Томах В. В. Сутність процесу управління знаннями підприємств в промисловості / В. В. Томах // Економіка та управління національним господарством. – 2014. – № 2. – С. 161-166. 172
82. Турчик І. В. Соціально-психологічний клімат як елемент корпоративної культури навчального закладу / І. В. Турчик, Л. О. Щоголева // Нова педагогічна думка. – 2014. – № 2. – С. 227-231.

83. Федулова Л. І. Сучасні концепції менеджменту / Л. І. Федулова. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 536 с.
84. Филипс Л. Дж. Дискурс-анализ. Теория и метод / Л. Дж. Филипс, М. В. Йоргенсен. – Харьков : Изд-во Гуманитарный Центр, 2004. – 336 с.
85. Фуллан М. Сили змін. Вимірювання глибини освітніх реформ / Майкл Фуллан ; пер. с англ. Галина Шиян та Роман Шиян. – Центр гуманітарних досліджень Львівського національного університету імені Івана Франка. – Львів : Видавництво «Літопис», 2000. – 269 с.
86. Хайрулін О. М. Психологія професійного вигорання військовослужбовців : [монографія] / Олег Михайлович Хайрулін ; за наук. ред. А. В. Фурмана. – Тернопіль : ТНЕУ, 2015. – 220 с.
87. Хомич Л. О. Система психолого-педагогічної підготовки вчителя початкових класів : автореф. дис. доктора пед. наук / Л. О. Хомич. – Київ : Інститут педагогіки і психології професійної освіти НАПН України, 1999. – 20 с.
88. Хоппе Ф. Оценка уровня притязаний Ф. Хоппе [психологический практикум] / Фердинанд Хоппе. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://psylist.net/praktikum/37.htm>.
89. Цимбалару А. Д. Моделювання інноваційного освітнього простору загальноосвітнього навчального закладу: наукові підходи / А. Д. Цимбалару. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/ITZN/em4/content/07cadast.htm>.
90. Чалдіні Р. Психологія впливу / Роберт Б. Чалдіні ; [пер. з англ. М. Скоробогатова]. – Харків : «Клуб Сімейного Дозвілля», 2016. – 368 с.
91. Чепелева Н. В. Психологические механизмы понимания и интерпретации личного опыта / За ред. Н. В. Чепелевої // Акт. проблеми психології: Психологічна герменевтика. – К. : ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2002. – Том 2. – Вип. 2. – С. 3-13.
92. Череповська Н. І. Психологічні та педагогічні принципи шкільної медіаосвіти / Н. І. Череповська // Наукові студії із соціальної та політичної

- психології. – 2013. – Вип. 33. – С. 97-106. 193. Черкасова І. В. Система управління знаннями як основа інноваційного розвитку підприємства / І. В. Черкасова. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://library.kpi.kharkov.ua/Vestnik/2010_5/statti/Cherkasova.pdf.
93. Чумак О. В. Інноваційні зміни в освіті на сучасному етапі розвитку / О. В. Чумак. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Niz/2010_11/chymak.htm.
94. Шюц А., Лукман Т. Структури життєсвіту / А. Шюц, Т. Лукман ; [пер. з нім. та післямова В. Кебуладзе]. – Київ : Український центр духовної культури, 2004. – 560 с.
95. Юнг К. Г. Архетипи і колективне несвідоме / Карл Густав Юнг ; [Переклала з німецької Катерина Котюк ; Науковий редактор українського видання Олег Фешовець]. – Львів : Видавництво «Астролябія», 2013. – 588 с.
96. Яценко Т. С. и др. Глубинная психология. Тенденция к психологической смерти: диагностика и коррекция : [Монография] Т. С. Яценко, А. В. Глузман, И. В. Калашник / Под ред. Т. С. Яценко. – К. : ВИЦА ШКОЛА-XXI, 2010. – 231 с.
97. A certain art of uncertainty: case presentation and the development of professional identity / L. Lingard, K. Garwood, C. F. Schryer [et al.] // *Social Science and Medicine*. – 2003. – Vol. 56. – № 3. – P. 603-616.
98. Apple, M. W. Between neoliberalism and neoconservatism; Education and conservatism in a global context / Michael W. Apple // *Globalization and Education: Critical Perspectives*. – N.Y. : Routledge, 2000. – P. 57-77. 177
99. Blanc B. L. Organizational devices for knowledge management: Proposal for a crossover perspective between knowledge sciences and communication sciences / B. L. Blanc, J.-L. Bouillon // *VINE*. – 2012. – № 42 (3/4) – P. 382-395.
100. Borjigen C. Mass collaborative knowledge management: Towards the next generation of knowledge management studies / C. Borjigen // *Program: electronic library and information systems*. – 2015. – № 49 (3). – P. 325-342.

101. Burke R. J., Greenglass E. A. Longitudinal study of psychological burnout in teachers / R. J. Burke, E. A. Greenglass // *Human Relations*. – 2003. – V. 48 (2). – P. 187-202.
102. Carroll J. F. Theory building: Integrating individual and environmental factors within and ecological framework / J. F. Carroll, W. L. White // *Job stress and burnout: Research, theory and intervention perspectives* / ed. W. S. Pain. – Beverly Hills ; London ; New Dehli, 1982. – P. 41-60.
103. Colquitt J. A. Toward an integrative theory of training motivation: A metaanalytic path analysis of 20 years of research / J. A. Colquitt, J. A. LePine, R. A. Noe // *Journal of Applied Psychology*. – 2000. – Vol. 85. – № 5. – P. 678- 707.
104. Compas B., Connor-Smith J., Saltzman H., Thomsen A., Wadsworth M. Coping with stress during childhood and adolescence: Problems, progress, and potential in theory and research / B. Compas // *Psychological Bulletin*. – 2001. – Vol. 127. – № 1. – P. 87-127.
105. Dweck C. S. Implicit theories as organizers of goals and behavior / Carol S. Dweck // *The psychology of action: The relation of cognition and motivation to behavior* [P. Gollwitzer & J. A. Bargh (Eds.)]. – NY : Guilford, 1996. – P. 69-90.
106. Evans D. Risk Intelligence. How to live with Uncertainty / Dylan Evans. – London : Free press, 2015. – 288 p.
107. Eysenck H. J. Check Your Own I.Q. / Hans Jurgen Eysenck. – Harmondsworth : Penguin Books, 1990. – 190 p. 178
108. Folkman, S., Lazarus, R. Coping as a mediator of emotion // *Journal of Personality and Social Psychology* : journal. – 1988. – Vol. 54, no. 3. – P. 466-475.
109. Folkman S., Moskowitz J. T. Stress, positive emotion, and coping / S. Folkman, J. T. Moskowitz // *Current Directions in Psychological Science*. 2000. – P. 115-118.
110. Freeman D. Marital Crisis and Short-Term Counseling. A Case-book. London, 1982. 5. Lange A. O., van der Hart, R. Directive Family Therapy. N.Y., 1983.

111. Frydenberg E. Coping competencies / E. Frydenberg // *Theory into Practice*. – Vol. 43 (1). – P. 14-22.
112. Gujski J. Measuring professional uncertainty of teachers: report // *The 9th European Evaluation Society International Conference, Praha, Czech Republic, 6-8 October, 2010*. – P. 1-5.
2113. Hartmann H. *Ego Psychology and the Problem of Adaptation* / Heinz Hartmann. – N-Y : 1958. – 346 p.
114. Illyashenko S. M. A role and task marketing of knowledge on the modern stage of economic development / S. M. Illyashenko, Y. S. Shypulina // *Informacje i marketing w działalności organizacji : monografia / redakcja naukowa : Honorata Howaniec, Irena Szewczyk, Wieslaw Waszkielewicz*. – Bielsku-Białej : Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno-Humanidtycznej, 2013. – 3. 205-215.
115. Illiashenko S. M. Knowledge management as a basis for innovative development of the company / S. M. Iliashenko, Y. S. Shypulina, N. S. Illiashenko // *Actual Problems of Economics*. – 2015. – № 6 (168). – P. 173- 181.
116. *International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems 10th Revision (ICD-10)-2015-WHO Version for; 2015*. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://icd.who.int/browse10/2015/en> 179
117. Jensen J. D., Hurley R. J. Third-person effects and the environment: Social distance, social desirability and presumed behavior / J. D. Jensen, R. J. Hurley // *Journal of Communication*, 55, 2005. – P. 242-256.
118. Kemeny M. E. The psychobiology of stress / Margaret E. Kemeny // *Current Directions in Psychological Science*. – 2003. – Vol. 12. – № 4. – P. 124-129.