

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ**

Кафедра загальної та клінічної психології

Випускна кваліфікаційна робота
на правах рукопису

МАЗУРОК ОКСАНА АНАТОЛІВНА

**СПРИЙНЯТЛИВІСТЬ ДО ОРГАНІЗАЦІЙНОГО СТРЕСУ ЯК РЕСУРС
ПРОФЕСІЙНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ ОСОБИСТОСТІ**

Спеціальність: 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Клінічна психологія»
Робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр»

Науковий керівник:
МАЛІМОН ЛЮДМИЛА ЯКІВНА,
кандидат психологічних наук,
професор,
професор кафедри загальної
та клінічної психології

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол _____
засідання кафедри загальної та клінічної психології
від _____

Завідувач кафедри _____ Журавльова О.В.)

ЛУЦЬК 2024

АНОТАЦІЯ

Мазурок О. Сприйнятливість до організаційного стресу як ресурс професійного благополуччя особистості. – Рукопис.

Випускна кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр» за спеціальністю 053 – Психологія. – Волинський національний університет імені Лесі Українки, Луцьк, 2024.

Робота присвячена розгляду сприйнятливості до організаційного стресу як ресурсу професійного благополуччя особистості. Охарактеризовано поняття сприйнятливості (толерантності) до організаційного стресу та професійного благополуччя, яке розглядається як інтегральне поняття, базовими діагностичними критеріями якого є професійне вигорання (*негативні індикатори професійного благополуччя*), рівень задоволеності різними аспектами професійної діяльності (*позитивні індикатори професійного благополуччя*) та домінуючі психічні стани працівника на робочому місці (*психоемоційні ситуативні індикатори професійного благополуччя*).

На основі аналізу результатів емпіричного дослідження виявлено найбільший рівень вираженості організаційного стресу, пов'язаного із активністю і продуктивністю діяльності, широтою інтересів та гнучкістю поведінки. Загальний індекс організаційного стресу з високим рівнем виявлено майже у половини досліджуваних, що свідчить про високу сприйнятливість (низьку толерантність) до організаційного стресу.

Домінуючим компонентом у розвитку синдрому емоційного вигорання є фаза «Резистенція», для якої характерним є неадекватність та вибірковість емоційного реагування особистості, її емоційна та моральна дезорієнтація, більша економія емоцій та погіршення (зменшення, послаблення) ставлення до професійних обов'язків. Більша половина досліджуваних характеризується

високими показниками фрустрації та тривожності, однак не схильні проявляти агресію і ригідність.

Найвищі показники емоційного вигорання за всіма фазами (напруження, резистенції та виснаження), а також високі рівні тривожності та фрустрації виявлено у досліджуваних з високим індексом організаційного стресу. Показники задоволеності працею також відрізняються в осіб з різною сприйнятливостю до організаційного стресу. Зокрема, цікавість до роботи, задоволеність стосунками з колегами та задоволеність умовами праці вищі в осіб з середнім індексом ОС; задоволення професійними досягненнями та стосунками з керівництвом, надання перевагу роботі порівняно з високим заробітком вищі в осіб з низьким рівнем ОС, тобто вищою толерантністю до стресу. Водночас, професійний рівень домагань та професійна відповідальність є вищими у респондентів з високим рівнем сприйнятливості до організаційного стресу, що дає підстави для висновку, що незадоволені домагання в професійній діяльності та психоемоційна напруга, пов'язана з високою відповідальністю є суттєвим джерелом професійного стресу.

Результати кореляційного аналізу продемонстрували значну кількість статистично значущих зв'язків індексу організаційного стресу з характеристиками професійного благополуччя досліджуваних, зокрема здебільшого негативні взаємозв'язки з симптоматикою емоційного вигорання та з домінуючими деструктивними емоційними станами досліджуваних, що є негативними індикаторами професійного благополуччя, і позитивні взаємозв'язки з більшістю показників задоволеності роботою, що виступають як позитивні індикатори професійного благополуччя досліджуваних.

Ключові слова: стрес, сприйнятливість до організаційного стресу, індекс організаційного стресу, професійне благополуччя, емоційне вигорання, задоволеність працею.

Mazurok O. Susceptibility to organizational stress as a resource of professional well-being of an individual. – Manuscript.

Graduation qualifying work for obtaining an educational degree “Master” in specialty 053 – Psychology. – Lesya Ukrainka Volyn National University, Lutsk, 2024.

The article is devoted to the consideration of susceptibility to organizational stress as a resource of professional well-being of an individual. The concepts of susceptibility (tolerance) to organizational stress and professional well-being are characterized, which is considered as an integral concept, the basic diagnostic criteria of which are professional burnout (negative indicators of professional well-being), the level of satisfaction with various aspects of professional activity (positive indicators of professional well-being) and the dominant mental states of the employee in the workplace (psycho-emotional situational indicators of professional well-being).

Based on the analysis of the results of the empirical study, the highest level of organizational stress was found to be associated with activity and productivity, breadth of interests and flexibility of behavior. The overall index of organizational stress with a high level was found in almost half of the respondents, which indicates high susceptibility (low tolerance) to organizational stress.

The dominant component in the development of the emotional burnout syndrome is the “Resistance” phase, which is characterized by the inadequacy and selectivity of the individual’s emotional response, his emotional and moral disorientation, greater economy of emotions and deterioration (reduction, weakening) of the attitude towards professional duties. More than half of the subjects are characterized by high levels of frustration and anxiety, but are not inclined to show aggression and rigidity.

The highest levels of emotional burnout in all phases (tension, resistance and exhaustion), as well as high levels of anxiety and frustration were found in subjects with a high index of organizational stress. Job satisfaction indicators also differ in

individuals with different susceptibility to organizational stress. In particular, interest in work, satisfaction with relationships with colleagues and satisfaction with working conditions are higher in individuals with an average OS index; Satisfaction with professional achievements and relationships with management, preference for work over high earnings are higher in individuals with a low level of OS, i.e. higher stress tolerance. At the same time, the level of professional demands and professional responsibility are higher in respondents with a high level of susceptibility to organizational stress, which gives grounds for concluding that unmet demands in professional activities and psycho-emotional tension associated with high responsibility are a significant source of professional stress.

The results of the correlation analysis demonstrated a significant number of statistically significant relationships between the organizational stress index and the characteristics of the research subjects' professional well-being, in particular, mostly negative relationships with the symptoms of emotional burnout and with the dominant destructive emotional states of the research subjects, which are negative indicators of professional well-being, and positive correlations with most indicators of job satisfaction, which are positive indicators of professional well-being of the subjects.

Keywords: stress, susceptibility to organizational stress, organizational stress index, professional well-being, emotional burnout, job satisfaction.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМ ПРОФЕСІЙНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ І СПРИЙНЯТЛИВОСТІ ДО ОРГАНІЗАЦІЙНОГО СТРЕСУ В ПСИХОЛОГІЇ	
1.1. Професійне благополуччя: огляд основних підходів до розуміння змісту та структури	13
1.2. Поняття організаційного стресу у науковій літературі.....	18
1.3. Професійне вигорання як наслідок сприйнятливості працівника до організаційного стресу	23
Висновки до 1 розділу.....	27
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ СПРИЙНЯТЛИВОСТІ ДО ОРГАНІЗАЦІЙНОГО СТРЕСУ ЯК РЕСУРСУ ПРОФЕСІЙНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ ОСОБИСТОСТІ	
2.1. Характеристика вибірки дослідження та опис психодіагностичних методик	29
2.2. Аналіз вираженості сприйнятливості до організаційного стресу, емоційного вигорання, задоволеності працею та домінуючих емоційних станів респондентів	31
2.3. Результати вираженості характеристик професійного благополуччя досліджуваних з різним рівнем сприйнятливості до організаційного стресу.....	39
2.4. Опис результатів кореляційного аналізу взаємозв'язку показників сприйнятливості до організаційного стресу й характеристик професійного благополуччя респондентів вибірки.....	44
Висновки до 2 розділу.....	49
ВИСНОВКИ.....	52

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55
ДОДАТКИ.....	64

ВСТУП

Актуальність дослідження. В умовах сьогодення, тривалої війни нашої країни з агресором, загострюються проблеми психічного здоров'я та психологічного благополуччя людини, зумовлені постійним стресом, невизначеністю, спробами адаптувати життя до нових обставин, прийняти страшну, а часто й трагічну реальність. Це зачіпає не лише особисту чи сімейну сфери життя, а й відображається на продуктивності професійної діяльності і уникнути синдрому професійного вигорання стає дедалі важче. В стресогенних умовах професійної діяльності складно використовувати «гнучку» саморегуляцію поведінки, контролювати свою працездатність, приймати рішення, вибудовувати і підтримувати професійне спілкування, й забезпечувати своє професійне благополуччя всупереч різним обставинам і викликам.

Під професійним благополуччям зазвичай дослідники розуміють психологічний стан працівника, пов'язаний з ефективністю і продуктивністю його праці, а також із задоволеністю життям загалом.

В наукових джерелах виокремлюють два основні напрями дослідження професійного благополуччя:

1) напрям, який базується на дослідженні негативних індикаторів благополуччя (вивчається емоційне вигорання, професійний стрес, виснаження тощо);

2) напрям, який фокусується на позитивних факторах благополуччя (задоволеність професійною діяльністю, стосунками з колегами, керівництвом, професійні досягнення, визнання тощо).

Водночас, дослідники наголошують, що професійне благополуччя варто вивчати і аналізувати як невідривне від психологічного благополуччя особистості, тобто загальної задоволеності життям. У цьому аспекті заслуговує на увагу модель професійного благополуччя, запропонована Пітером Варром, яка базується на концепції психологічного благополуччя

Карол Ріфф. Згідно з підходом автора, професійне благополуччя визначається чотирма ключовими компонентами: емоційне благополуччя, прагнення до розвитку та зростання, автономність, а також компетентність. Ці складові об'єднуються в інтегральний показник "загальне функціонування", що відображає загальний стан особистості професіонала.

Водночас, ресурсність благополуччя працівника на робочому місці значною мірою залежить від його внутрішнього потенціалу, індивідуального рівня життєстійкості і сприйнятливості до організаційного стресу.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити індивідуальну сприйнятливість до організаційного стресу як ресурс професійного благополуччя особистості.

Для реалізації програми дослідження було поставлено такі **завдання**:

1) теоретично проаналізувати проблему професійного стресу і професійного вигорання особистості, а також індивідуальної сприйнятливості особистості до організаційного стресу;

2) розробити програму емпіричного дослідження і на основі емпіричних даних проаналізувати індивідуальний рівень сприйнятливості працівників до організаційного стресу, зокрема їх здатність до самопізнання, широта інтересів, прийняття цінностей інших, гнучкість поведінки, активність і продуктивність діяльності;

3) визначити характеристики професійного благополуччя особистості на основі аналізу рівня професійного вигорання (негативні індикатори професійного благополуччя), рівня задоволеності різними аспектами професійної діяльності (позитивні індикатори професійного благополуччя) та аналізу домінуючих психічних станів працівника на робочому місці (психоемоційні ситуативні індикатори професійного благополуччя);

4) визначити зв'язок індивідуального рівня сприйнятливості до організаційного стресу з індикаторами професійного благополуччя особистості.

Об'єктом дослідження є професійне благополуччя особистості

Предмет дослідження – сприйнятливість до організаційного стресу як ресурс професійного благополуччя особистості

Для досягнення мети у дослідженні використано :

- теоретичні методи: аналіз, синтез, систематизація та узагальнення наукових даних для визначення теоретико-методологічної основи вивчення особливостей професійного стресу та професійного вигорання, індивідуальної сприйнятливості до стресу;

- емпіричні методи у сукупності таких психометричних методик:

- 1) шкала організаційного стресу (ШОС) А. Макліна в адаптації Н. Водоп'янової), яка дозволяє визначити загальний індекс ОС та п'ять додаткових показників: здатність до самопізнання (когнітивність); широта інтересів; прийняття цінностей інших; гнучкість поведінки; активність та продуктивність діяльності;

- 2) методика «Діагностика емоційного вигорання» В. Бойка для дослідження особливостей синдрому професійного вигорання;

- 3) методика «Інтегральна задоволеність працею», яка визначає інтерес до роботи, задоволеність досягненнями в роботі, задоволеність стосунками зі співробітниками, задоволеність стосунками з керівництвом, рівень домагань у професійній діяльності, надання переваги роботі на відміну від високого заробітку, задоволеність умовами праці, професійна відповідальність, загальна задоволеність працею;

- 4) опитувальник самооцінки психічних станів (Г. Айзенк), який дозволяє оцінити деякі неадаптивні стани (тривога, фрустрація, агресія) та властивості особистості (тривожність, фрустрованість, агресивність і ригідність);

- методи математичної статистики, зокрема процедури описової статистики, відсоткового та кореляційного аналізу за допомогою коефіцієнта

кореляції Пірсона (для виявлення взаємозв'язків між показниками сприйнятливості до організаційного стресу, характеристиками професійного благополуччя, емоційного вигорання та характеристиками психічних станів досліджуваних). Статистична обробка даних здійснювалась за допомогою програмного забезпечення *SPSS v.24.0* (IBM Corp. Released 2016).

Теоретико–методологічна база дослідження. Основою дослідження виступають загальні положення стресу зарубіжних (WB Cannon, KR. Cole, RK. Shields, DS. Goldstein, IJ. Kopin, C.D. Spielberger, R.S.Lazarus, S. Folkman, Le Moal M., H. Selye та ін.) та українських дослідників (О. Кириленко, В. Корольчук, Я. Плужник, Т. Титаренко, Т. Циганчук та ін.), моделей професійного стресу (Бойко В., Т. Зайчикова, Л. Карамушка, О. Кириленко, Д. Куриця, В. Осьодло, М. Савчин та ін.) та синдрому емоційного вигорання (В. Бойко, І. Брецько, Н. Булатевич, М. Говорун, К. Дзюба,); концепції психологічного (А. Авер'янова, О. Гуляєва, М. Дворник, В. Духневич, Н. Каргіна, І. Олександрова, К. Санько, Л. Сердюк, К. Ріфф, Р. М. Райан та Е. Л. Десі, N. Bradburn, Ed Diner, A. S. Waterman та ін.) та професійного (Б. Пахоль, Є. Саламатіна, Н.Самолук та ін.) благополуччя особистості.

Організація дослідження. З метою дослідження професійного стресу, професійного вигорання, задоволеності роботою та індивідуальної сприйнятливості до організаційного стресу було проведене онлайн-опитування на платформі Google Forms, яке складається з 4 методик. Вибірка була сформована рандомним способом з осіб (n=56), стаж професійної діяльності яких більше 3-х років на одному місці задля уникнення проблем у професійній діяльності, які можуть бути спровоковані адаптацією до нового місця роботи.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в тому, що вперше теоретично обґрунтовано й емпірично доведено взаємозв'язок сприйнятливості до організаційного стресу з характеристиками професійного благополуччя працівників, що дає змогу розглядати сприйнятливість до

організаційного стресу як інтегральне особистісне утворення, що виступає ресурсом забезпечення професійного благополуччя працівника.

Практичне значення магістерської роботи полягає у тому, що виявлені в ході емпіричного дослідження особливості сприйнятливості особистості до стресу можуть бути використані практичними психологами, які працюють у сфері організаційної психології щодо розвитку цієї інтегральної характеристики як ресурсу професійного благополуччя працівників. Потенційна цінність дослідження полягає в емпіричному вивченні сприйнятливості до організаційного стресу та її зв'язку з показниками емоційного вигорання й домінуючими психічними станами працівників, що дає змогу розпізнавати симптоматику і забезпечує раннє виявлення, профілактику і психологічні інтервенції щодо розвитку професійного вигорання. Отримані результати можуть використовуватися при наданні психоконсультативної та психотерапевтичної допомоги працівникам в складних професійних ситуаціях в умовах війни.

Апробація роботи відбувалась на XI міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Соціальна адаптація особистості в сучасному суспільстві» (2024) і викладена в публікації:

1. Мазурок О. Сприйнятливість до організаційного стресу як ресурс професійного благополуччя особистості / Соціальна адаптація особистості в сучасному суспільстві із циклу: Психологічні складові сталого розвитку суспільства: пошук психологічного обґрунтування на виклики сучасності : матеріали XI Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. = Materials of XI International Scientific and Practical Internet Conference / за заг. ред. Я. О. Гошовського, Ж. П. Вірної, Д. Т. Гошовської, О. Є. Іванашко. – Луцьк : ПП Іванюк В. П., 2024.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, списку використаних джерел та додатків. Робота містить 6 рисунків і 4 таблиці. Основний зміст роботи викладений на 54 сторінки, загальний обсяг роботи – 75 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМ ПРОФЕСІЙНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ І СПРИЙНЯТЛИВОСТІ ДО ОРГАНІЗАЦІЙНОГО СТРЕСУ В ПСИХОЛОГІЇ

1.1. Професійне благополуччя: огляд основних підходів до розуміння змісту та структури

Однією з основних проблем у дослідженні феномену професійного благополуччя в психології є концептуалізація цього поняття, а також його відокремлення від інших схожих, але не тотожних конструктів. Поняття «професійне благополуччя» є відносно новим і стало об'єктом психологічних досліджень наприкінці минулого століття, насамперед у західній психології [65, 68, 71, 72, 80, 81, 84, 86]. До останнього часу кількість вітчизняних досліджень з теми благополуччя людини у професійній та організаційній сферах залишалася доволі обмеженою. У науковій літературі існує значна різноманітність термінів для позначення цього феномену, таких як: благополуччя працівника, психологічне благополуччя працюючої особистості, благополуччя на робочому місці, якість робочого життя тощо [38, 86]. Різноманіття термінів ускладнює розуміння сутності професійного благополуччя, а також пошук шляхів управління благополуччям особистості в професійному контексті.

У професійній сфері психологічне благополуччя розглядається через різні терміни, які суттєво різняться за змістом. У науковій літературі найчастіше вживають такі терміни, як: професійне благополуччя, якість робочого життя, суб'єктивне благополуччя, пов'язане з роботою, благополуччя на роботі, благополуччя на робочому місці, благополуччя працівника. Термін «благополуччя працівника» [6] означає добробут людей, які є членами організації, працюють у ній, що можна розглядати як синонім до «благополуччя на робочому місці» або «благополуччя на роботі». Поняття

«якість робочого життя» відображає лише окремі аспекти професійного благополуччя, зокрема задоволеність працівників умовами та змістом роботи.

Hackman JR, Suttle JL. пропонують дещо ширше розуміння якості робочого життя як рівень задоволення потреб співробітників шляхом виконання своїх функцій у конкретній організації [71]. Водночас, задоволення потреб не є єдиним критерієм професійного благополуччя: оцінка власного щастя в професійній діяльності ґрунтується на суб'єктивних критеріях, зокрема на особистісних цінностях.

Bakker A., Oerlemans W. використовують терміни «суб'єктивне благополуччя в організаціях» та «суб'єктивне благополуччя, пов'язане з роботою» як синонімічні, під якими розуміють задоволеність роботою, часті позитивні та рідкісні негативні емоції [65].

Н. Волинець застосовує термін «психологічне благополуччя працюючої особистості», яке, на її думку, варто розглядати по-перше, як суб'єктивне сприйняття особистістю значущості власного існування, позитивну оцінку життя загалом та з погляду реалізації себе в професійній сфері. По-друге, це також можна розуміти як поєднання зусиль, докладених у роботі, досягнення цілей та винагороду (у вигляді визнання, перспектив тощо) [83].

Поняття «професійне благополуччя» відображає індивідуальне сприйняття людиною свого професійного життя, емоційні реакції на нього і дозволяє визначити ступінь задоволеності особистістю своєю діяльністю. Складність цього феномену та різні підходи до його розуміння свідчать про те, що визначення і конкретизація змісту цього поняття є важливою проблемою при дослідженні благополуччя в професійному контексті. Для західних дослідників характерні описові визначення, які пропонують перелік показників професійного благополуччя або протиставляють благополуччя негативним аспектам життя [65, 68, 80].

В дослідженні Kar B, Mishra B. професійне благополуччя описується як психологічна структура, що формується під впливом умов і змісту роботи і включає чотири основних компоненти: прагнення до розвитку, автономію,

емоційне благополуччя і компетентність. Дані за цими компонентами об'єднуються в інтегральний показник «інтегрована функціональність», що відображає суб'єктивну сторону професійного благополуччя [72].

Danna K., & Griffin R. розглядають благополуччя на робочому місці як широку конструкцію, яка включає: 1) загальне задоволення життям (соціальним життям, сімейними стосунками, відпочинком); 2) задоволення від роботи (задоволеність оплатою праці та можливостями); 3) загальний стан здоров'я [68]. У дослідницькій практиці для вивчення як позитивних, так і негативних показників професійного благополуччя запропоновано структуру з п'яти компонентів. Серед позитивних виділяються залученість до роботи (work engagement), щастя на роботі (happiness at work), задоволеність роботою (job satisfaction), а серед негативних – трудоголізм (workaholism) та вигорання (burnout) [68].

У більш пізній моделі Warr P. розглядає різні аспекти щастя на роботі та методи його вимірювання психологами. Структура, запропонована автором, включає такі компоненти, як насолода, задоволення та суб'єктивне благополуччя, тоді як негативні стани досліджуються через незадоволеність, напруження, тривогу і депресію [84].

Водночас, основним компонентом для більшості підходів є задоволеність роботою, яка відображає позитивне ставлення до різних аспектів професійного життя, що мають особливу важливість для особистості. Рівень задоволеності залежить від того, наскільки досягнуті результати відповідають стандартам «хорошого життя», що визначені самим працівником. Таким чином, задоволеність можна вважати оцінювальним конструктом, що зіставляє об'єктивні обставини із внутрішніми потребами працівника, і розглядати як критерій професійного благополуччя [71, 81, 86].

Загалом, дослідження благополуччя на робочому місці проводять у двох основних напрямках:

- перший фокусується на негативних показниках, таких як стрес, емоційне вигорання, виснаження, трудоголізм [72, 67, 80];

- другий аналізує позитивні індикатори, включно з задоволеністю трудовою діяльністю, захопленістю роботою та організаційною лояльністю [66, 71, 86].

Одним із важливих підходів до дослідження благополуччя в професійній сфері є модель професійного благополуччя, запропонована Warr P. [85]. Ця модель побудована на основі структури психологічного благополуччя Ryff C. [78]. Warr P. стверджує, що структуру професійного благополуччя визначають чотири основні компоненти, які разом утворюють показник інтегрального загального функціонування, що відображає загальну характеристику особистості професіонала. До них належать: емоційне благополуччя, прагнення до особистісного зростання та розвитку, автономія та компетентність [85].

В класифікаціях суб'єктивного професійного благополуччя виділяють такі типи: залученість у роботу, задоволеність професійною діяльністю, емоційне вигорання та трудоголізм. Van Horn J.E., Taris, T.W., Schaufeli W.B. and Schreur P.J.G. в структурі професійного благополуччя виділяють кілька компонентів [81]:

1. Емоційний компонент – характеризується відсутністю емоційного виснаження, задоволеністю роботою та організаційною прихильністю.
2. Когнітивний компонент – відображає стан когнітивних функцій.
3. Поведінковий компонент – оцінює якість міжособистісних стосунків і відсутність ознак деперсоналізації.
4. Мотиваційний компонент – включає рівень автономії, прагнення до професійного розвитку, наявність чітких цілей та усвідомлення сенсу діяльності, а також рівень професійної компетентності.
5. Психосоматичний компонент – враховує наявність чи відсутність психосоматичних скарг [81].

Український дослідник Б. Пахоль пропонує структуру професійного благополуччя, в якій виокремлює такі компоненти: організаційно-контекстний, індивідуально-особистісний та професійний [38].

Одним із ключових питань у дослідженні професійного благополуччя є виокремлення його чинників. Bakker A., Oerlemans W. [65] відзначає, що психологічний стан співробітників залежить від об'єктивних чинників, таких як умови робочого середовища, які безпосередньо впливають на продуктивність і результати їхньої діяльності. Hackman JR, Suttle JL. [71] вважають, що важливими для загального благополуччя та задоволеності роботою є характер трудових завдань, автономна мотивація, різноманітність і специфіка робочих завдань.

Окремі дослідники акцентують увагу на важливості не зовнішніх умовах, а особистісних характеристик працівників та їхній ефективності. Індивідуальні якості співробітників розглядаються як визначальні фактори, що впливають на їхнє благополуччя і продуктивність. Особистісні ресурси суттєво впливають на професійну ефективність та психологічне благополуччя. Якщо це високий рівень ресурсів, то це дозволяє працівникам підтримувати високу залученість навіть у складних стресових умовах і при низькому рівні задоволеності. Окрім того, особистісні ресурси допомагають ефективно протистояти організаційним стресам та сприяють адаптації до робочого середовища [68].

Виявлені компоненти структури професійного благополуччя дозволяють припустити, що цей інтегрований стан формується в залежності від того, наскільки професійна діяльність задовольняє потреби особистості. Робота допомагає працівникові досягати особистих цілей, таких як кар'єрне зростання, автономія, розвиток компетентності та вибудовування позитивних зв'язків з іншими людьми, які часто компенсують вимоги на роботі [72]. Це може свідчити про те, що оцінки робочого благополуччя можна вважати оцінками внеску роботи у задоволення актуалізованих потреб особистості. Тому найдоцільнішим підходом є суб'єктивний, де професійне благополуччя розглядається як суб'єктивна реальність, що виражається в емоційному стані задоволеності або незадоволеності працівника різними аспектами його

професійної діяльності, враховуючи відповідність досягнутого актуальним потребам.

1.2. Поняття організаційного стресу у науковій літературі

Термін «стрес» (від англ. «stress» — тиск, напруга) походить з технічної сфери, де він описував силу, прикладену до об'єкта, що його деформує або змінює його структуру. Введене Г. Сельє поняття «фізіологічний стрес» позначає неспецифічну реакцію організму (відомий як «загальний адаптаційний синдром») на будь-який негативний вплив [79]. У сучасній фізіології праці стрес часто визначають як надмірне психологічне і фізіологічне напруження, яке виникає через сильні несприятливі фактори. Загалом у фізіології, психології та медицині стресом вважаються різні стани людини, які спровоковані екстремальними умовами.

Організаційний (професійний) стрес є багатовимірним явищем, яке проявляється у психічних і фізичних реакціях людини на напружені ситуації в професійній діяльності [75]. Він визнаний як окремий розділ у Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-10). Причинами виникнення професійного стресу можуть бути:

- надмірне навантаження (як у робочих умовах, так і вдома);
- нечіткість у визначенні повноважень і професійних обов'язків;
- некоректна поведінка з боку колег;
- тривалі поїздки на роботу;
- низька заробітна плата;
- одноманітність завдань;
- відсутність можливостей для кар'єрного росту [80].

У професійній діяльності виникають різні види стресів. Зокрема, дослідники виділяють три основних типи [18, 21]:

- робочий стрес (job stress, work stress), спричинений умовами праці або робочим середовищем;

- професійний стрес (occupational stress), який пов'язаний з видом діяльності чи родом професії;
- організаційний стрес (organizational stress), що виникає через особливості організації, де працює людина.

Хоча ці поняття близькі, вони не є тотожними. Проте в літературі терміни часто вживаються як синоніми, і найпоширенішим серед них є «професійний стрес». Професійні причини стресу вивчаються вже доволі тривалий час, а список можливих чинників досить великий. Багато науковців, зокрема Кириленко О., вказують на фізіологічні фактори (наприклад, надмірне фізичне навантаження, температура, шум) та психологічні стресори, які включають інформаційні (наприклад, інформаційне перевантаження) і емоційні фактори (такі як небезпека, гнів) [24].

Існують також різні класифікації стресорів. Наприклад, дослідники виділяють три основні групи чинників, що викликають професійний стрес [18, 19, 24]:

- 1) зовнішні чинники, пов'язані із суспільними змінами, економічними умовами, особистим життям (сімейні питання, вікові зміни, втрата близьких, народження дитини тощо);
- 2) групові чинники, такі як відсутність згуртованості в колективі або конфлікти на різних рівнях — внутрішньоособистісні, міжособистісні та внутрішньогрупові;
- 3) внутрішньо-організаційні чинники, серед яких фізичні (наприклад, незадовільні побутові умови, температура, освітлення, шум) та психосоціальні фактори, що визначаються поєднанням трудових, організаційних та соціальних особливостей на робочому місці (наприклад, специфіка роботи, ставлення до виконуваних обов'язків, надмірне чи недостатнє навантаження, рольові конфлікти тощо).

Куриця Д. виділяє дві основні групи причин, що сприяють розвитку професійного стресу у держслужбовців: головні та безпосередні. Головні фактори пов'язані з індивідуальними особливостями особистості, тоді як

безпосередні є зовнішніми обставинами, які провокують надмірну психічну напруженість і стрес. Сюди належать складні завдання, дефіцит часу, конфлікти з керівництвом тощо [29]. Крім того, є ще одна група додаткових факторів, які пов'язані із життєдіяльністю людини і посилюють прояви стресу на роботі. Це як загальні соціальні й організаційні стресори, так і особисті фактори.

Науковці Kar B, Mishra B. визначили робочі та організаційні фактори, які можуть бути потенційними стресорами. Вони поділили їх на чотири категорії [72]:

- вимоги до професійних задач і їх особливості;
- очікування щодо ролей і посадових функцій;
- організаційні очікування;
- зовнішні обставини або умови.

Додатково виділяються такі види стресу:

- стрес через можливість отримати щось бажане;
- стрес від обмежень у досягненні цілей;
- стрес, пов'язаний із вимогами досягти чогось бажаного, коли

можливість цього досягнення не є чіткою.

Серед стресорів можуть бути:

- невідповідність між бажаним та тим, що реально надається роботою, а також між вимогами роботи та можливостями людини;
- особливості організаційної структури;
- робочі вимоги та професійні ролі;
- індивідуальні особливості і очікування;
- фізичні умови робочого середовища: стресори, організаційні чинники [72].

Причини стресу можна поділити на дві групи: безпосередні та головні.

Безпосередні причини – це події, які безпосередньо впливають на виникнення психічної напруженості й стресу, зокрема складність чи небезпечність завдання, ситуації, що загрожують здоров'ю або життю,

дефіцит часу на виправлення помилок, конфлікти з керівництвом. Найчастіше такі причини пов'язані з екстремальними трудовими умовами.

Дослідники також звертають увагу на те, що основною причиною виникнення стресу є індивідуальні (психологічні, фізіологічні та професійні) характеристики працівника [54, 60, 62]. Окрім цього, значну роль у формуванні та посиленні професійного стресу відіграє велика кількість додаткових факторів, що пов'язані із життям і діяльністю людини. До них належать:

- невідповідність окремих організаційних аспектів роботи уявленням і настановам конкретного працівника (наприклад, обмежена участь у прийнятті рішень, відсутність можливостей кар'єрного росту, недостатня обізнаність щодо результатів);
- недоліки в ергономічних характеристиках робочого обладнання.

До цієї категорії також варто віднести загальні (глобальні) соціальні та організаційні стресори, як-от високий рівень злочинності, економічні кризи, екологічні зміни, політичні чи військові конфлікти, зростання безробіття, а також особисті стресори, такі як сімейні конфлікти, втрата близьких, фінансові або юридичні проблеми, вікові та життєві кризи. Всі ці фактори визначають загальний психологічний і фізичний стан працівника, знижують його стійкість до впливу безпосередніх причин стресу та ослаблюють здатність долати стресові стани [48].

Професійний стрес виникає внаслідок складного взаємозв'язку між особистістю та умовами праці, і навіть висока їх відповідність не може повністю гарантувати стійкість до стресу, адже є чимало додаткових факторів, що впливають на цей процес. Також робочі умови та особистісні характеристики можуть змінюватися, порушуючи початкову відповідність. Психологічний стрес і його вплив є дуже індивідуальним процесом: значення тих чи інших робочих обставин для різних людей суттєво відрізняється, навіть у межах однорідної професійної групи (Р. Лазарус).

Практично будь-які обставини професійної діяльності можуть стати причиною стресу, якщо працівник сприймає їх як надмірні для своїх можливостей. Останнім часом науковці акцентують увагу на тому, що однакові стресові чинники можуть як сприяти мобілізації, так і дезорганізувати поведінку працівника. Виходячи з цього, стрес може бути деструктивним (дистрес) або конструктивним (еустрес). Наприклад, якщо стрес є деструктивним, то працівник може втрачати гнучкість при виконанні завдань, порушення робочих навичок, може виникати спотворення сприйняття, уваги, пам'яті, порушення оцінки часу тощо. Такі зміни можуть призвести як до зниження продуктивності, так і до нещасних випадків на робочому місці [48].

Професійний стрес — це емоційний стан, який виникає в результаті раптових та напружених ситуацій у робочому колективі, через конфліктні відносини, інтелектуальні та емоційні перевантаження. Психологи відзначають, що під час стресу людина частіше робить помилки, їй стає важко зосереджуватися на завданнях, перемикає й розподіляти увагу, у неї порушуються когнітивні процеси (сприйняття, пам'ять, увага, мислення), з'являються труднощі з координацією рухів, спостерігається порушення емоційних реакцій, або гальмування чи й повна дезорганізація діяльності. Можуть спостерігатися значні фізіологічні наслідки для здоров'я (підвищення артеріального тиску, серцеві напади, головний біль, розлади шлунково-кишкового тракту) [67]. Також стрес може мати значний вплив на якість професійної діяльності та плинність кадрів [80].

Переживання стресу більше залежить від суб'єктивних чинників, ніж від об'єктивних умов, і залежить від особистих характеристик людини, її оцінки ситуації та здатності співвіднести власні можливості з вимогами. Будь-яка раптова подія, яка порушує звичний ритм життя, часто сприймається як стресова — незалежно від об'єктивного значення самої причини. У цьому випадку важливу роль відіграє саме суб'єктивне сприйняття ситуації. Тому одна людина може відчувати стрес від певної ситуації, тоді як для іншої вона не

буде викликати жодних негативних реакцій. Отже, в умовах стресу вирішальну роль відіграють лише індивідуальні психологічні властивості особистості [81].

Стрес також часто виникає у працівників, які недостатньо завантажені, або ж у тих, хто вважає, що їх професійний потенціал не використовується в повній мірі. Сильний нервовий стрес можуть також спричиняти умови роботи, такі як погане освітлення, недостатня вентиляція чи обмежений простір. Нестача інформації чи дефіцит часу можуть створювати додатковий фон, на якому стрес може виникати навіть від незначного подразника [80].

Одним із наслідків професійного стресу може бути розвиток синдрому психічного виснаження, відомого як «вигорання» (burnout). Цей стан характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією, значним зниженням продуктивності та підвищеною конфліктністю.

1.3. Професійне вигорання як наслідок сприйнятливості працівника до організаційного стресу

Феномен професійного вигорання вперше описав американський психіатр Х.Дж. Фрейденбергер, який використав цей термін для характеристики психічного стану здорових людей, які регулярно опиняються в умовах емоційного перенавантаження через специфіку своєї професійної діяльності, що передбачає інтенсивне спілкування [73]. Подальші дослідження цього явища були спрямовані на вивчення працівників медицини та соціальної сфери.

К. Маслач, професор Каліфорнійського університету, описує професійне вигорання як комплекс фізичного та емоційного виснаження, що включає такі прояви, як негативна самооцінка, пасивне ставлення до роботи та втрата здатності до розуміння й співчуття. Психолог пояснює, що професійне вигорання не є втратою творчого потенціалу, а скоріше формою емоційного

виснаження, яке розвивається на тлі постійного стресу в процесі інтенсивного міжособистісного спілкування [75].

Професійне вигорання, як реакція на стрес, є наслідком довготривалих і середньоінтенсивних навантажень. Відповідно до теорії стресового процесу Г. Сельє, яка включає стадії тривоги, резистентності та виснаження, цей синдром може розглядатися як третя стадія, що характеризується стабільним і неконтрольованим рівнем збудження [79].

Проблема професійного вигорання вивчається в межах трьох основних підходів:

- по-перше, як прояв синдрому хронічної втоми, що відображає стан фізичного, психологічного та емоційного виснаження через тривале перебування в емоційно напружених умовах спілкування;
- по-друге, як двовимірна модель, яка охоплює емоційне виснаження та деперсоналізацію;
- по-третє, як трьохкомпонентна система, що складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження особистісних амбіцій [3, 4, 5, 9, 16, 46, 69].

Професійне вигорання — це синдром виснаження емоційного, розумового та фізичного плану, що виникає під дією тривалих емоційних навантажень. Серед його негативних проявів — депресивні стани, відчуття втоми, емоційне спустошення, формування негативного ставлення до професії, зниження здатності до оптимістичного бачення особистих і професійних результатів. Як соціально-психологічний феномен, професійне вигорання стає стереотипом емоційної, а часто й усієї професійної поведінки. Водночас вигорання частково виконує і функціональну роль, дозволяючи особистості зберігати енергетичні ресурси, проте також має дисфункціональні наслідки, які негативно впливають на професійну продуктивність, психічне здоров'я і загальне психологічне благополуччя працівника [16].

Особливості синдрому вигорання найяскравіше проявляються у професіях, пов'язаних із системою «людина — людина», де фахівці повинні

володіти високими комунікативними навичками, постійно взаємодіяти з іншими і нести велику відповідальність. Щоденні емоційні навантаження створюють потенційну загрозу сильних емоційних потрясінь, пов'язаних із професійною діяльністю [5].

Процес розвитку професійного вигорання є накопиченням негативних емоцій, які не знаходять адекватного виходу, що призводить до зростання напруги у взаємодії з колегами, друзями та знайомими. Емоційне виснаження поступово переходить у фізичне, викликаючи порушення сну і втрату сил для роботи. Хронічна втома поступово призводить до апатії та депресії, спалахів роздратування, почуття напруги і загального дискомфорту [4].

Емоційне виснаження є ключовою складовою професійного вигорання, яке проявляється у вигляді почуття спустошеності й втоми, що виникають через професійну діяльність. Цей стан виражається як емоційний фон байдужості або перенасичення емоціями. Деперсоналізація характеризується деформацією стосунків із колегами, проявом цинічного ставлення до роботи. Редукція особистих досягнень — це хворобливе усвідомлення професійної некомпетентності, відсутності результативності, що призводить до негативного ставлення до себе, своїх досягнень і перспектив професійного розвитку [7].

Основні компоненти професійного вигорання включають емоційне виснаження, деперсоналізацію та відчуття некомпетентності в обраній сфері. Професійне вигорання можна розглядати як кризу, що виникає внаслідок трудової діяльності та порушення міжособистісних стосунків.

Maslach С. пропонує п'ятиетапну класифікацію процесу емоційного вигорання [76]:

- *Перша стадія*, або "медовий місяць", коли працівник задоволений своєю професійною діяльністю і активно виконує поставлені завдання. Але чим більше стресових факторів виникає, тим менше радості він отримує.
- *Друга стадія* характеризується тим, що з'являється втома, апатія та безсоння. При відсутності додаткової мотивації втрачається інтерес до

роботи, зникає прагнення до продуктивної діяльності, порушується трудова дисципліна. Надмірна мотивація може також призвести до виснаження внутрішніх ресурсів, але ще не завдає шкоди здоров'ю.

- *Третя стадія* розглядається як стадія хронічних симптомів, яка проявляється у перевантаженні, нестачі відпочинку. Це викликає такі психологічні переживання як роздратованість і злість, а також відчуття фізичної втоми та безсилля.

- *Четверта стадія* кризова, супроводжується розвитком хронічних захворювань, які призводять до часткової або повної втрати працездатності, посилюються відчуття незадоволення собою, професією та життям.

- *П'ята стадія* — це момент, коли загострюються фізичні та психологічні проблеми і можуть виникати серйозні захворювання, які загрожують життю людини [76].

Відомою є розроблена Б. Парманом і Е.А. Хартманом модель професійного вигорання, яка описує його як фізичний і психологічний дискомфорт, що має чотири стадії [9]. Процес розвитку емоційного вигорання є індивідуальним і залежить від особливостей емоційно-мотиваційної сфери працівника, а також тих умов, у яких відбувається професійна діяльність.

Процес вигорання проходить поступово:

- Перша стадія триває від 3 до 5 років;
- Друга — від 5 до 15 років;
- Третя — від 10 до 20 років, і супроводжується загостренням хронічних захворювань та виникненням нових.

Наукові дослідження фокусуються на вивченні чинників, що впливають на розвиток професійного вигорання. До таких чинників належать особливості професійної діяльності, індивідуальні риси особистості фахівця та внутрішні аспекти роботи. Дослідження показують, що високий рівень вигорання пов'язаний з пасивними стратегіями боротьби зі стресом, тоді як активне протистояння стресовим факторам сприяє зниженню рівня вигорання.

Серед індивідуальних чинників, що сприяють емоційному вигоранню, виділяють схильність до емоційної ригідності, сильну інтеріоризацію професійних обставин, низьку мотивацію до емоційної самовіддачі в роботі, а також етичні дефекти й дезорієнтацію особистості.

Висновки до 1 розділу

1. Організаційний (професійний) стрес є багатовимірним явищем, яке проявляється у психічних і фізичних реакціях на напружені ситуації в професійній діяльності людини. Він визнаний як окремий розділ у Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-10). Основною причиною виникнення стресу є індивідуальні характеристики працівника та умови професійної діяльності. Водночас, професійний стрес виникає внаслідок складного взаємозв'язку між особистістю та умовами праці, і навіть висока їх відповідність не може повністю гарантувати стійкість до стресу, адже є чимало додаткових факторів, що впливають на цей процес. Також робочі умови та особистісні характеристики можуть змінюватися, порушуючи початкову відповідність. Психологічний стрес і його вплив є дуже індивідуальним процесом: значення тих чи інших робочих обставин для різних людей суттєво відрізняється, навіть у межах однорідної професійної групи.

2. Практично різні обставини трудової діяльності можуть викликати стрес, якщо працівник сприймає їх як надмірні для своїх можливостей. Останнім часом науковці акцентують увагу на тому, що однакові стресові чинники можуть як сприяти мобілізації, так і дезорганізувати поведінку працівника. Виходячи з цього, розрізняють деструктивний стрес (дистрес) або конструктивним (еустрес). За деструктивного стресу працівника характеризує втрата гнучкості у виконанні завдань, порушення робочих навичок, спотворення сприйняття, проблеми з увагою, провали в пам'яті, порушення оцінки часу тощо. Такі зміни можуть призвести як до зниження продуктивності, так і до нещасних випадків.

3. Одним із наслідків професійного стресу може бути розвиток синдрому психічного виснаження, відомого як «вигорання» (burnout). Цей стан характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією, значним зниженням продуктивності та підвищеною конфліктністю. Професійне вигорання, як реакція на стрес, є наслідком довготривалих і середньоінтенсивних навантажень.

Серед його негативних проявів — депресивні стани, відчуття втоми, емоційне спустошення, формування негативного ставлення до професії, зниження здатності до оптимістичного бачення особистих і професійних результатів. Як соціально-психологічний феномен, професійне вигорання стає стереотипом емоційної, а часто й усієї професійної поведінки. Водночас вигорання частково виконує і функціональну роль, дозволяючи особистості зберігати енергетичні ресурси, проте також має дисфункціональні наслідки, що погіршує ставлення до професійних обов'язків, психічне здоров'я і загальне психологічне благополуччя.

Особливості синдрому вигорання найяскравіше проявляються у професіях, пов'язаних із системою «людина — людина», де фахівці повинні володіти високими комунікативними навичками, постійно взаємодіяти з іншими і нести велику відповідальність. Щоденні емоційні навантаження створюють потенційну загрозу сильних емоційних потрясінь, пов'язаних із професійною діяльністю.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ СПРИЙНЯТЛИВОСТІ ДО ОРГАНІЗАЦІЙНОГО СТРЕСУ ЯК РЕСУРСУ ПРОФЕСІЙНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ ОСОБИСТОСТІ

2.1. Характеристика вибірки дослідження та опис психодіагностичних методик

Для вивчення психологічних особливостей сприйнятливості до організаційного стресу та психологічного благополуччя особистості в умовах війни було організовано та проведено дослідження з використанням платформи GoogleForms. Вибірка була сформована рандомним способом з осіб, стаж професійної діяльності яких більше 3-х років на одному місці задля уникнення проблем у професійній діяльності, які могли бути спровоковані адаптацією до нового місця роботи.

Учасників було проінформовано про можливі ризики дослідження та надано інформацію про місця, де можна отримати безкоштовну психологічну допомогу в разі потреби. Також їх повідомлено про дотримання принципів конфіденційності і про можливість припинити дослідження в будь-який момент, без негативних наслідків для учасників.

Сукупна вибірка склала 56 осіб віком 18-50 років. Учасники мали змогу пройти опитування у будь-який вільний час впродовж 3-х місяців, маючи доступ до інтернету.

Дослідження проводилось за допомогою таких *психометричних методик*:

- *шкала організаційного стресу (ШОС) А. Макліна в адаптації Н. Водоп'янової*), яка дозволяє визначити загальний індекс ОС та п'ять додаткових шкал: здатність до самопізнання (когнітивність); широта інтересів; прийняття цінностей інших; гнучкість поведінки; активність та продуктивність діяльності (*Додаток А*);

- *опитувальник самооцінки психічних станів* (Г. Айзенк), який дозволяє оцінити деякі неадаптивні стани (тривога, фрустрація, агресія) та властивості особистості (тривожність, фрустрованість, агресивність і ригідність) (Додаток Б);
- *методика «Інтегральна задоволеність працею»*, яка визначає інтерес до роботи, задоволеність досягненнями в роботі, задоволеність стосунками зі співробітниками, задоволеність стосунками з керівництвом, рівень домагань у професійній діяльності, надання переваги роботі на відміну від високого заробітку, задоволеність умовами праці, професійна відповідальність, загальна задоволеність працею (Додаток В);
- *методика «Діагностика емоційного вигорання» В. Бойка* для дослідження особливостей синдрому професійного вигорання (Додаток Г).

Обрані методики дали змогу виокремити та проаналізувати як сприйнятливість учасників опитування до організаційного стресу, так і характеристики вираженості їх професійного благополуччя на основі аналізу рівня професійного вигорання (*негативні індикатори професійного благополуччя*), рівня задоволеності окремими обставинами професійної діяльності (*позитивні індикатори професійного благополуччя*) та аналізу домінуючих психічних станів працівника на робочому місці (*ситуативні індикатори професійного благополуччя*).

При обробці результатів опитування використовувались також і *методи математичної статистики*, зокрема процедури описової статистики та її візуалізації, відсоткового та кореляційного аналізу (критерій *r*-Пірсона).

Після проведення тестування було проведено узагальнений аналіз отриманих даних та сформовано зведену таблицю результатів за відповідями усіх респондентів, на основі якої відбувався аналіз за кожною методикою і виявлялись особливості психологічного благополуччя осіб з різним рівнем сприйнятливості до організаційного стресу.

2.2. Аналіз вираженості сприйнятливості до організаційного стресу, емоційного вигорання, задоволеності працею та домінуючих емоційних станів респондентів

Насамперед нами були опрацьовані результати, отримані за шкалою організаційного стресу (ШОС) А. Макліна. Методика оцінює рівень сприйнятливості до організаційного стресу (ОС), що пов'язаний із труднощами у спілкуванні, відсутністю прийняття цінностей інших людей, неадекватним сприйняттям ситуацій, яке може негативно впливати на здоров'я та працездатність. Крім того, до чинників сприйнятливості належать негнучкість у поведінці та пасивне ставлення до активного відпочинку й відновлення сил. Вищий рівень ОС свідчить про підвищену вразливість до стресових ситуацій на роботі, часте переживання дистресу, а також розвиток стресових синдромів, таких як емоційне вигорання чи хронічна втома.

Варто зауважити, що згідно ключа обрахунку результатів вказаної методики, чим вище бал за кожним критерієм, тим більша вразливість до організаційних стресів. Також обраховується загальна кількість балів за результатами опитування кожного респондента, так званий «загальний індекс організаційного стресу». Індекс організаційного стресу визначається за показниками п'яти субшкал: здатності до самопізнання, широти інтересів, прийняття цінностей інших, гнучкості поведінки та активності і продуктивності.

Результати дослідження за методикою (ШОС) А. Макліна відображені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Рівень вираженості сприйнятливості до організаційного стресу та його складових у респондентів вибірки (у % від загальної кількості опитаних)

№ з/п	Субшкали методики / показники організаційного стресу	Високий рівень ОС	Середній рівень ОС	Низький рівень ОС
1	Здатність до самопізнання (когнітивність)	18,6	52,4	29,0
2	Широта інтересів	51,8	28,4	19,8
3	Прийняття цінностей інших	26,7	44,5	28,8
4	Гнучкість поведінки	49,4	34,9	15,7
5	Активність і продуктивність діяльності	60,8	21,5	17,7
Загальний індекс організаційного стресу		41,5	36,3	22,2

Відповідно до отриманих результатів можна побачити, що найбільший рівень вираженості має стрес, пов'язаний із активністю і продуктивністю діяльності, про що свідчить той факт, що 60,8% опитаних мають високий рівень вираженості цього показника. Можна припустити, що організаційні вимоги до активності і продуктивності працівника значно завищені і є для нього значним стрес-фактором, а з іншого боку – сам працівник незадоволений власною активністю і продуктивністю на робочому місці. Це підтверджується висловлюваннями щодо того, що людина не отримує задоволення від своєї роботи, у вихідні дні не може активно відпочити, відчуває стурбованість з приводу збереження своєї роботи. Дещо менше виражений такий фактор

стресу як широта інтересів (51,8 %), який характеризує половину респондентів вибірки і виражається в тому, що «після закінчення робочого дня працівник продовжує думати про незавершені чи майбутні робочі справи», вважає, що на роботі йому не цікаво і він не встигає крім роботи займатися іншими цікавими для себе справами в різних сферах. Практично на тому самому рівні знаходиться такий фактор стресу, як «гнучкість поведінки» (49,4 % респондентів), який свідчить про недостатність гнучкості, зокрема працівник стверджує, що «я можу працювати продуктивно тільки з тими, хто близький мені по духу (культура, інтереси, менталітет), або з тими, хто подібний на мене», або «я розчаровуюсь, коли справа не виходить так, як я хочу», або виникають складнощі у пошуку виходу із проблемних професійних ситуацій тощо. Меншою мірою сприяє стресу «прийняття цінностей інших» (26,7 %) та «здатність до самопізнання» (18,6 %). Здатність до самопізнання базується на тому, що людина добре знає свої власні слабкості і сильні якості, що допомагають їй в роботі, на роботі завжди діє раціонально, чітко визначаючи пріоритети (першорядні завдання) і може наполягти на своєму в спірних питаннях.

Загальний індекс організаційного стресу з високим рівнем виявлено у 41,5 % досліджуваних, що є достатньо високим показником, оскільки свідчить про високу прийнятливість до організаційного стресу і низьку стресостійкість респондентів вибірки.

Проаналізуємо отримані у дослідженні показники емоційного вигорання респондентів, що можна розглядати як *негативний індикатор їх професійного благополуччя*. Результати вираженості фаз емоційного вигорання відображені на рис. 2.1.

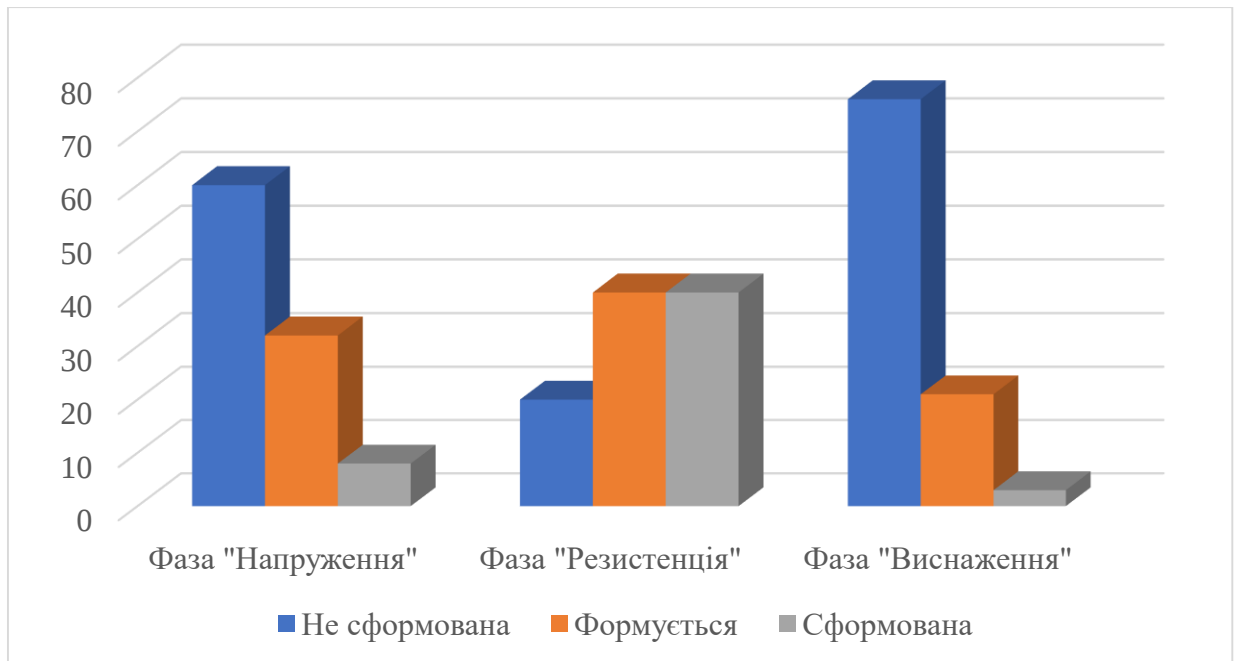


Рис. 2.1. Вираженість фаз емоційного вигорання у респондентів вибірки

Проаналізувавши отримані показники вираженості фаз емоційного вигорання, можна зробити висновок, що домінуючим складником у розвитку емоційного вигорання є фаза «Резистенція». Як видно з рис 2.1, ця фаза сформована у найбільшій кількості респондентів – 39 %. Фаза резистенція характеризується неадекватністю та вибірковістю в емоційному реагуванні на робочі ситуації, емоційною та моральною дезорієнтацією, економією емоцій та послабленням професійних обов'язків. Фаза «Напруження» сформована у 8% осіб, формується – у 32 %; а фаза «Виснаження» сформована у 3% осіб, формується – у 21% досліджуваних.

На основі аналізу отриманих показників вираженості кожного симптому ми також зробили висновок щодо домінуючих симптомів у розвитку емоційного вигорання. Результати аналізу представлені на рис. 2.2.

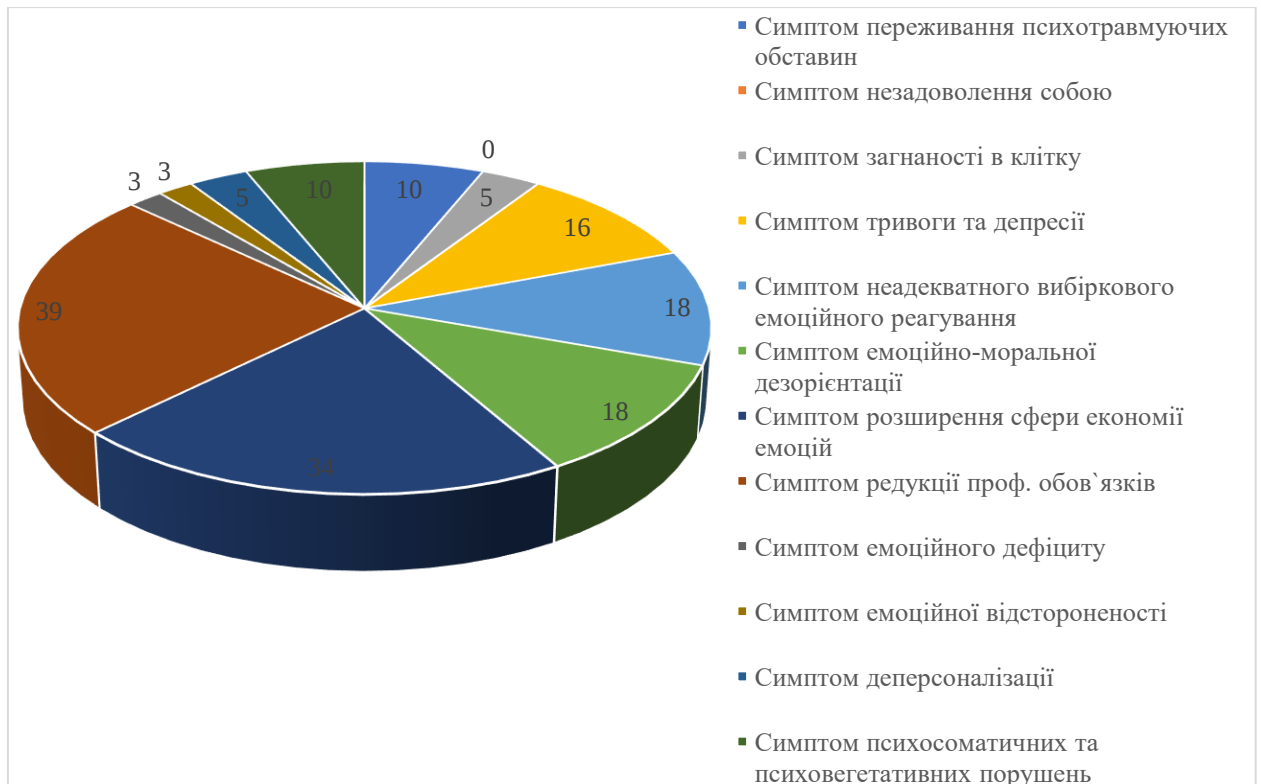


Рис. 2.2. Вираженість домінуючих симптомів емоційного вигорання у респондентів вибірки

Отже, домінуючими симптомами у синдромі емоційного вигорання респондентів вибірки є такі як:

- редукція професійних обов'язків (39,41%) проявляється у спробах фахівця полегшити або скоротити обов'язки, що вимагають емоційних затрат;
- розширення сфери економії емоцій (34,21%), тобто емоційний захист виходить за межі професійної діяльності і поширюється на спілкування з рідними, близькими та знайомими;
- неадекватне вибіркоче емоційне реагування (18,42%) має місце, коли фахівець неадекватно «заощаджує» емоції, менш емоційно включено реагує і включається в контакти з суб'єктами професійної діяльності;
- емоційно-моральна дезорієнтація (18,42%), яка призводить до прагнення самовиправдання, намагання захистити свою стратегію вибіркового емоційного ставлення до суб'єкта.

Результати, отримані за методикою «Опитувальник дослідження задоволеністю працею», можна розглядати як *позитивні індикатори професійного благополуччя* респондентів, оскільки вони відображають ставлення до тих аспектів професійної діяльності, які є значущими для досліджуваних. Виявлено, що домінуючими є такі складові: задоволеність стосунками з колегами та керівництвом, цікавість до роботи, задоволеність умовами праці та професійними досягненнями; найменше балів набрали такі твердження: професійна відповідальність, достітно низький рівень домагань в професії, надання перевага роботі перед високим заробітком. Результати дослідження відображені в табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Показники задоволеності професійною діяльністю респондентів вибірки

Порядк овий номер	Показники задоволеності роботою	Середні значення
1	Інтерес до роботи	3.77
2	Задоволення досягненнями в роботі	3,25
3	Задоволеність взаємовідносинами з колегами	5,53
4	Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом	4,11
5	Рівень домагань в професійній діяльності	2,00
6	Перевага виконуваної роботи вис. заробітку	2,02
7	Задоволеність умовами праці	3,52
8	Професійна відповідальність	1,22

9	Загальна задоволеність працею	24,69
---	-------------------------------	-------

Складові опитувальника, які набрали мінімальні значення можуть свідчити про проблеми в професійній діяльності, які до цього, можливо, не усвідомлювались.

Проаналізуємо результати, отримані за опитувальником самооцінки психічних станів Г.Айзенка, який дозволяє оцінити окремі неадаптивні психічні стани, зокрема тривогу, фрустрацію та агресію, а також певні властивості особистості, такі як тривожність, фрустрованість, агресивність і ригідність. Отримані результати дослідження відображені на рис. 2.3.

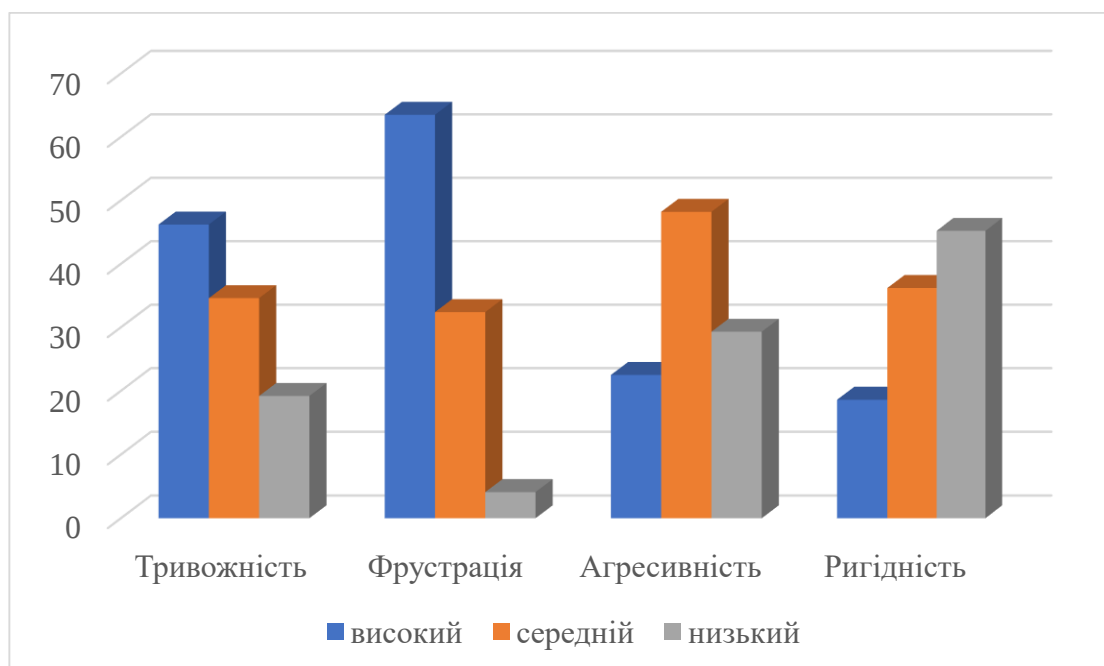


Рис. 2.3. Результати самооцінки психічних станів досліджуваних вибірки

Як видно з отриманих результатів, у більшості половини досліджуваних отримано найвищі показники за вираженістю фрустрації (63,5 % досліджуваних), що проявляється в тому, що людина часто сприймає ситуації як безвихідні, хоча насправді вирішення існує. Неприємності викликають у неї сильне розчарування, і вона схильна без обґрунтованих причин звинувачувати

себе. У таких випадках людина може легко втратити мотивацію до боротьби, вважаючи її марною. Вона нерідко відчуває беззахисність, а в складні моменти життя іноді занурюється в стан розпачу та розгубленості перед труднощами. У важких ситуаціях її поведінка іноді стає інфантильною, і вона вважає свої характерологічні недоліки незмінними та непоправними.

У 46,2 % досліджуваних виявлено високий рівень тривожності, яка проявляється у невпевненості, неспокійному сні, зневірі, турботі про уявлювані неприємності, страху перед труднощами, самоїдстві і самокопанні, недовірливості тощо.

Результати за вираженістю агресивності розподілились таким чином: 22,5% - високий рівень, 36,2 % - середній рівень і для 45,2 % досліджуваних притаманним є низький рівень агресії. Як бачимо, навіть за високого рівня тривожності і фрустрації, досліджувані не схильні проявляти агресію і здатні її контролювати.

Вираженість ригідності також притаманна лише 18,6 % досліджуваних (високий рівень), проте для більшості респондентів характерним є її низький рівень (45,2 %).

Таким чином, отримані результати дали змогу виявити вираженість емоційного вигорання, яке ми розглядаємо як негативний індикатор професійного благополуччя, задоволеності працею як позитивного індикатора професійного благополуччя і психічних станів досліджуваних (тривоги, фрустрації, агресивності і ригідності) як ознак домінуючих емоцій, які можуть виникати у професійній діяльності респондентів.

2.3. Результати вираженості характеристик професійного благополуччя досліджуваних з різним рівнем сприйнятливості до організаційного стресу

Наступним етапом нашого дослідження був порівняльний аналіз вираженості індикаторів професійного благополуччя досліджуваних з різною сприйнятливістю до організаційного стресу.

Отримані результати дослідження сприйнятливості до організаційного стресу дали змогу диференціювати усю вибірку на три підгрупи залежно від величини індексу організаційного стресу: з високим рівнем – 41,5 % досліджуваних, з середнім рівнем – 36,3 %, з низьким рівнем – 22,2 % респондентів.

Негативним індикатором професійного благополуччя ми вважаємо вираженість емоційного вигорання, яке ми діагностували за методикою «Діагностика емоційного вигорання» В.Бойка. Проаналізуємо характеристики емоційного вигорання респондентів з різним індексом ОС (рис. 2.4).

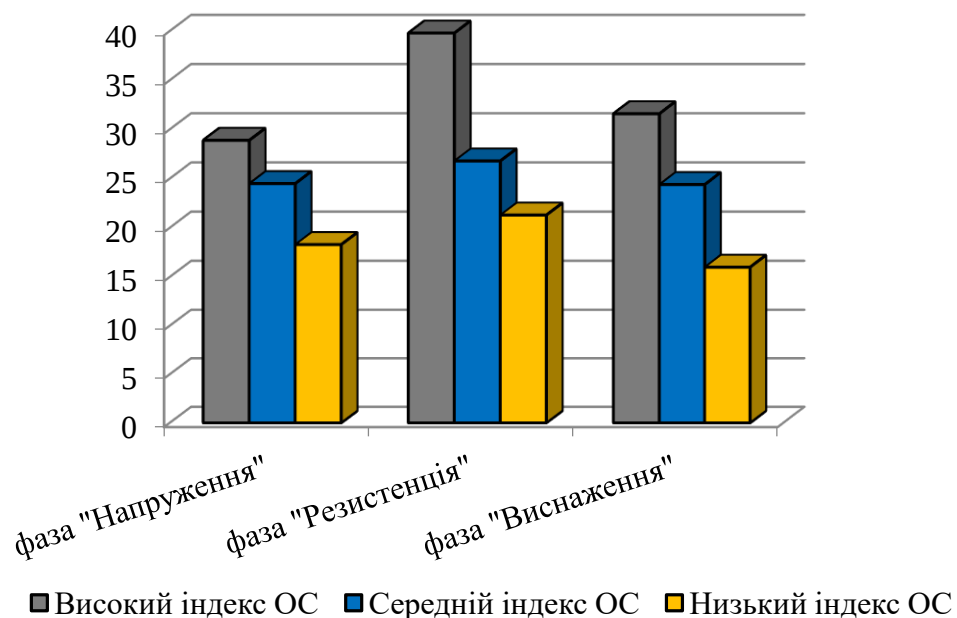


Рис. 2.4. Вираженість фаз емоційного вигорання в осіб з різним індексом організаційного стресу

Як показують результати дослідження, найвищі показники емоційного вигорання за всіма фазами демонструють досліджувані з високим індексом ОС, тобто з високою сприйнятливістю до організаційного стресу, що свідчить про низьку стресостійкість (опірність стресу). Найбільший показник ми отримали у фазі резистенції (39,8 балів) в осіб з високим індексом ОС, дещо менший – у фазі виснаження (31,6 балів), найменший – у фазі напруження – 28,9 балів. Таким чином, люди з підвищеною сприйнятливістю до організаційного стресу зазвичай демонструють найвищий рівень вигорання. Найяскравіше вираженими є симптоми фази *резистенції*, які включають неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки, розвиток байдужості до професійних обов'язків, емоційну замкненість, відчуження, прагнення уникати комунікацій, а також скорочення часу, який витрачається на виконання професійних завдань.

Крім того, значною мірою проявляються симптоми *виснаження*. Вони включають розвиток емоційної нечутливості через перевиснаження, мінімізацію емоційної залученості до роботи, автоматизм у виконанні завдань, почуття спустошеності, створення емоційного захисного бар'єра у професійних стосунках, порушення міжособистісних взаємодій та розвиток цинічного ставлення як до професійної діяльності, так і до колег.

Стан виснаження також супроводжується погіршенням фізичного самопочуття та появою психосоматичних і психовегетативних розладів, таких як проблеми зі сном, головний біль, коливання артеріального тиску, шлункові розлади та загострення хронічних захворювань.

Проаналізуємо організаційні чинники професійного благополуччя досліджуваних, які ми діагностували за допомогою методики «Задоволеність працею», яка дала змогу виявити ставлення респондентів до різних аспектів професійної діяльності і, відповідно, задоволення або незадоволення нею. Результати діагностики відображені на рис. 2.5.

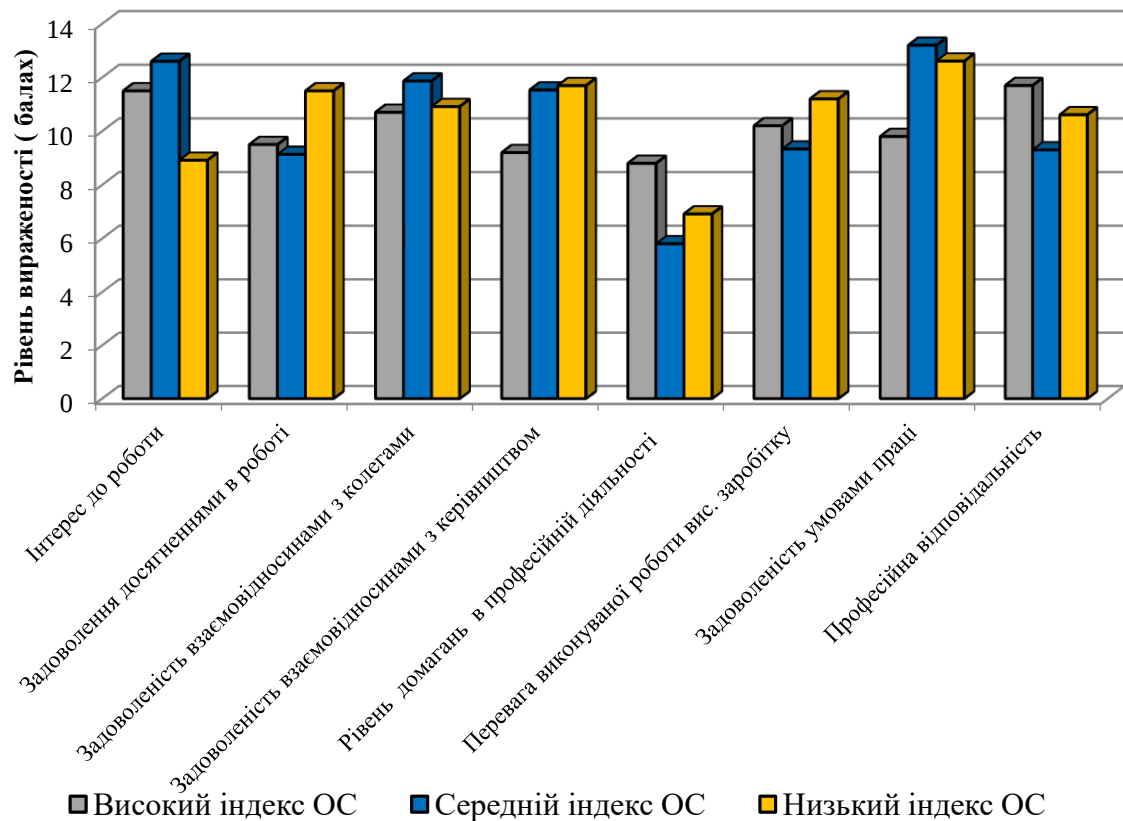


Рис. 2.5. Показники задоволеності працею респондентів з різним індексом організаційного стресу

Отже, як демонструють результати дослідження, показники задоволеності працею відрізняються в осіб з різним індексом організаційного стресу. Зокрема, цікавість до роботи, задоволеність стосунками з колегами та умовами праці вищі в осіб з середнім індексом ОС; задоволення професійними досягненнями та стосунками з керівництвом, надання переваги роботі перед високим заробітком вищі в осіб з низьким рівнем ОС, тобто вищою опірністю до стресу. Водночас, рівень домагань та професійна відповідальність є вищими у респондентів з високим рівнем ОС, що дає підстави для висновку, що незадоволені домагання в професійній діяльності та психоемоційна напруга, пов'язана з високою відповідальністю є суттєвим джерелом професійного стресу і сприяють підвищеній сприйнятливості до стресу.

Проаналізуємо вираженість психічних станів досліджуваних, які можуть бути спровоковані особливостями професійної діяльності. Оцінювання психічних станів респондентів відбувалося за допомогою опитувальника

самооцінки психічних станів Г. Айзенка. Результати вираженості психоемоційних станів респондентів подано на рисунку 2.6.

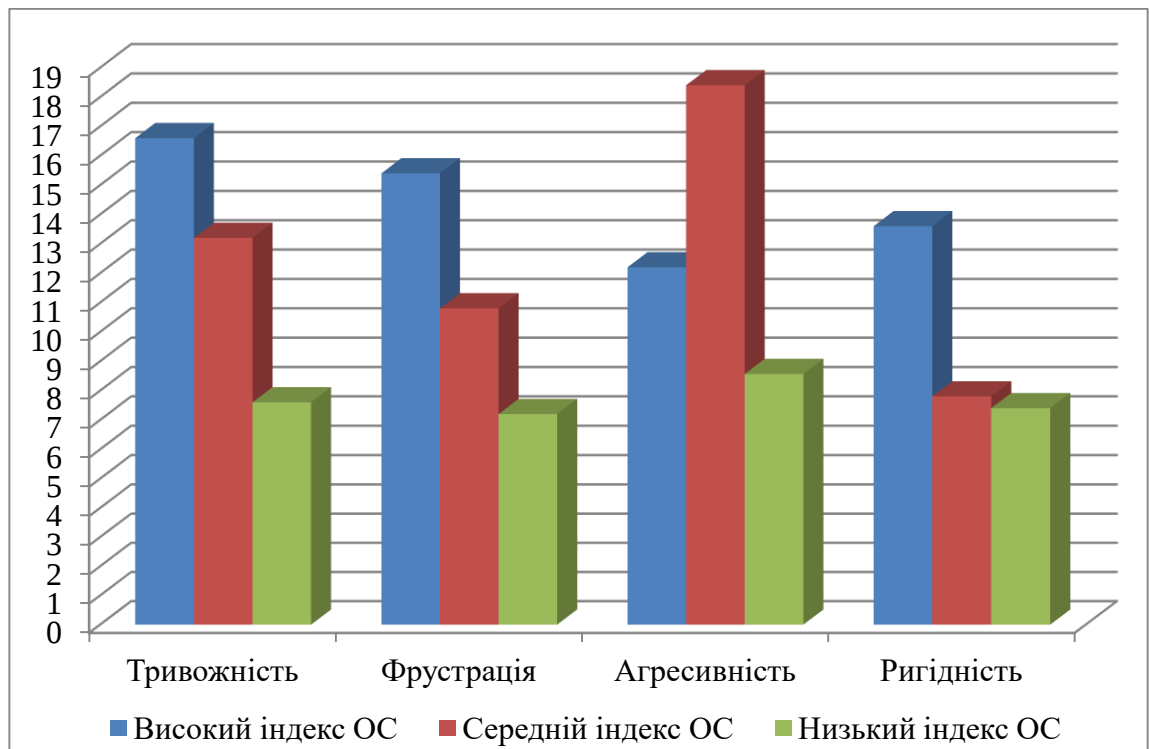


Рис. 2.6. Вираженість психічних станів досліджуваних з різним індексом організаційного стресу

Як бачимо з рисунка, результати самооцінки психічних станів вказують вищий рівень тривожності, фрустрації та ригідності в осіб з високим індексом ОС, тобто в високою сприйнятливостю до організаційного стресу. Найбільше (16,6 балів) проявляється *тривожність* як стан, коли людина не відчуває в собі впевненості, часто без причини червоніє, не вміє зайняти себе певною діяльністю і починає нудьгувати, переживає і лякається через труднощі, які сама придумала, заціклюється на своїх недоліках, легко піддається чужому впливу, є підозріливою і неспокійною. Менші бали (13,2 бали) прояву тривожності як домінуючого психоемоційного стану зафіксовано в осіб з середнім рівнем ОС, і ще менші (7,6 балів), низьку тривожність – в осіб з низькою сприйнятливостю до стресу.

Також в осіб з високою сприйнятливостю до організаційного стресу вище проявляється *фрустрація* (15,4 бали) як психологічний стан зростаючого

емоційно-вольового напруження, що виникає в складних ситуаціях. Фрустрація проявляється в невмінні знаходити вихід із проблемних ситуацій, відчутті безвихідності і беззахисності, самозвинуваченнях, відмові від боротьби при вирішенні проблеми, відчаї і розгубленості перед труднощами. Показник вираженості фрустрації в осіб з середнім індексом ОС є порівняно нижчим (10,8 балів) і найнижчий (7,2 бали) – в осіб з низьким індексом ОС, тобто високою стресостійкістю.

Результати прояву *агресивності* демонструють дещо іншу тенденцію, зокрема, найвищі показники агресивності (18,4 балів) зафіксовано в осіб із середнім індексом ОС. Респонденти з високим рівнем сприйнятливості до організаційного стресу, навпаки, демонструють нижчий рівень агресивності (12,2 бали), що може свідчити про високий рівень самовладання і самоконтролю, оскільки агресивність за цією методикою проявляється в прагненні до домінування при прийнятті рішень, високій збудливості, невірноваженості й імпульсивності, нездатності прислухатися до думки інших і стримувати себе в дискусіях, перебивати під час обговорення питань, проявах злості і гніву. Водночас агресивність зумовлює підвищену психічну активність з метою забезпечення лідерської позиції у соціально та особистісно значимих групах.

Показники ригідності як домінуючої тенденції до збереження своїх стереотипів, способів мислення, нездатності змінювати власну позицію є вищими (13,6 балів) в осіб з високим індексом ОС. Ригідність проявляється в зайвій обережності, тяжінні до збереження звичок і способу життя, складнощах в переключенні уваги, впертості, страху перед зміною планів і будь-яким ризиком. Мабуть, таким чином люди з високою сприйнятливістю до організаційного стресу й низькою стресостійкістю хочуть убезпечити себе від зайвих переживань і того, що вибиває їх з колії. Нижчий рівень ригідності притаманний відповідно особам з середнім (7,8 балів) та низьким (7,4 балів) рівнями організаційного стресу.

2.4. Опис результатів кореляційного аналізу взаємозв'язку показників сприйнятливості до організаційного стресу й характеристик професійного благополуччя респондентів вибірки

Наступним етапом математично-статистичного опрацювання результатів проведеної діагностики став пошук статистично-достовірних кореляцій між характеристиками організаційного стресу й показниками професійного благополуччя респондентів вибірки. Варто зазначити, що професійне благополуччя ми розглядаємо як багатовимірний конструкт, який можна діагностувати через задоволеність працівника різними аспектами професійної діяльності (позитивні індикатори професійного благополуччя), вираженість емоційного вигорання (негативні індикатори професійного благополуччя) й домінуючі емоційні стани працівників (психоемоційні ситуативні індикатори професійного благополуччя особистості). Здійснення кореляційного аналізу передбачає перевірку припущень про взаємозв'язок між змінними з використанням коефіцієнту кореляції r -Пірсона. Результати обрахунків для груп осіб із високим та низьким індексами організаційного стресу подані у таблицях 2.3 і 2.4.

Таблиця 2.3

Результати кореляції показників організаційного стресу й характеристик професійного благополуччя осіб з високим рівнем сприйнятливості до ОС

	Здатність до само-пізнання	Широта інтересів	Прийняття цінностей інших	Гнучкість поведінки	Активність і продуктивність діяльності
Напруження		.67**			
Резистенція		.60**			
Виснаження				.47*	.61**
Тривожність	.78****		.70***		.49*
Фрустрація	.67**			.56**	.45*
Агресивність	.59**		.67***		
Ригідність		.51*			.57**

Інтерес до роботи				-.59**	-.87*****
Задоволення досягненнями в роботі	-.63**		-.80*****		-.54**
Задоволеність взаємовідносинами з колегами	-.65**		-.59**		-.68***
Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом				-.63**	
Рівень домагань в професійній діяльності		-.53*		-.53**	-.63**
Перевага виконуваної роботи високому заробітку	-.67***				
Задоволеність умовами праці			-.58**		-.67**
Професійна відповідальність					

Примітка: умовні позначення: * $p \leq 0,10$; ** – $p \leq 0,05$; *** – $p \leq 0,01$; ;***** – $p \leq 0,001$; нулі та коми опущені.

Як бачимо з таблиці, показники організаційного стресу в осіб з **високим індексом ОС** демонструють значну кількість статистично значущих зв'язків з різними характеристиками професійного благополуччя.

Зокрема, низька *здатність до самопізнання*, яка базується на тому, що людина не дуже добре знає свої сильні сторони, які допомагають їй в роботі, часто береться за більшу роботу, ніж може встигнути зробити в реальному часі, робота її не цікавить і вона працює лише через гроші, а також їй не вистачає часу на багато інших цікавих справ (розваги, хобі, творчість ...) позитивно корелює з тривожністю ($r=0,78$), фрустрацією ($r=0,67$), агресивністю ($r=0,59$) і негативно – з задоволеністю досягненнями в роботі ($r=-0,63$), задоволеністю із взаємовідносинами з колегами ($r=-0,65$), перевагою виконуваної роботи високому заробітку ($r=-0,67$).

Низький рівень *широти інтересів*, який характеризує особу як таку, яка після закінчення робочого дня продовжує думати про незавершені або майбутні робочі справи (не може відволіктися, переключитися на інші цікаві / потрібні справи в житті), не здатну підтримувати з людьми теплі і довірливі стосунки, продемонстрував позитивні кореляційні зв'язки з напруженням ($r=$

0,67) і резистенцією ($r = 0,60$), ригідністю ($r = 0,51$) і негативний зв'язок – з рівнем домагань у професійній діяльності ($r = -0,53$).

Низький рівень *прийняття цінностей інших*, що характеризується нездатністю позитивно оцінювати людей, з якими працюєш, поважати їхні почуття і думки, байдужістю до людей з різними світоглядами, що відрізняються від своїх, відстороненістю і незацікавленістю, а також вираженим конформізмом по відношенню до керівництва, позитивно корелює з тривожністю ($r = 0,70$) і агресивністю ($r = 0,67$), і негативно – з задоволеністю досягненнями в роботі ($r = -0,80$), задоволеністю із взаємовідносинами з колегами ($r = -0,59$), задоволеністю умовами праці ($r = -0,58$).

Показник низької вираженості *гнучкості поведінки*, що проявляється у пасивності при виникненні проблем і неможливості їх вирішити, нездатності працювати продуктивно з людьми інших поглядів, культури, інтересів, менталітету, складнощах знаходити вихід з проблемних (важких) робочих ситуацій, що заважають досягти поставлених цілей (завдань), позитивно корелює із виснаженням ($r = 0,47$) і фрустрацією ($r = 0,56$), і негативно – з інтересом до роботи ($r = -0,59$), задоволеністю із взаємовідносинами з керівництвом ($r = -0,63$), рівнем домагань у професійній діяльності ($r = -0,53$).

Низький рівень *активності і продуктивності діяльності*, який проявляється у тому, що працівнику не подобається багато працювати, він не отримує задоволення від своєї роботи, у вихідні дні не вміє активно відпочивати і працює насамперед для того, щоб заробити собі на життя, а не тому, що отримує задоволення від роботи, позитивно корелює із тривожністю ($r = 0,49$), виснаженням ($r = 0,61$), фрустрацією ($r = 0,45$) і ригідністю ($r = 0,57$), і негативно корелює з інтересом до роботи ($r = -0,87$), задоволеністю досягненнями в роботі ($r = -0,54$), задоволеністю із взаємовідносинами з колегами ($r = -0,68$), рівнем домагань у професійній діяльності ($r = -0,63$) і задоволеністю умовами праці ($r = -0,67$).

Отже, як демонструють результати кореляційного аналізу, показники сприйнятливості до організаційного стресу осіб з високим загальним індексом

ОС (тобто з низькою стресостійкістю) продемонстрували здебільшого позитивні взаємозв'язки з симптоматикою емоційного вигорання (зокрема, з напруженням, резистенцією і виснаженням), з домінуючими емоційними станами досліджуваних (тривожністю, фрустрацією, агресивністю, ригідністю) і негативні взаємозв'язки з більшістю показників задоволеності роботою.

Огляд кореляційних зв'язків між показниками сприйнятливості до організаційного стресу та характеристиками професійного благополуччя осіб з низьким індексом ОС представлено у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

**Результати кореляції показників організаційного стресу й
характеристик професійного благополуччя осіб з низьким рівнем
сприйнятливості до ОС**

	Здатність до само- пізнання	Широта інтересів	Прий- няття цінностей інших	Гнучкість поведінки	Активність і продук- тивність діяльності
Напруження	.52*				.61**
Резистенція					
Виснаження		-.60**		-.47*	
Тривожність				-.56**	.49*
Фрустрація					
Агресивність	-.50*		-.52**		
Ригідність		-.51*			
Інтерес до роботи				.49**	.54*
Задоволення досягненнями в роботі	.76***	.86****			.64**
Задоволеність взаємовідносинами з колегами	.65**		.79***		.67**
Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом			.58**	.63**	
Рівень домагань в професійній діяльності	.58**				.83****
Перевага виконуваної роботи високому заробітку	.77**				
Задоволеність умовами праці		.53*		.54*	.69**

Професійна відповідальність			.56**		.52*
--------------------------------	--	--	-------	--	------

Примітка: умовні позначення: * $p \leq 0,10$; ** – $p \leq 0,05$; *** – $p \leq 0,01$; ;**** – $p \leq 0,001$; нулі та коми опущені.

Як видно з таблиці, показники низької сприйнятливості до організаційного стресу (з низьким індексом ОС) демонструють значну кількість кореляційних зв'язків з такими негативним індикаторами професійного благополуччя як емоційне вигорання та деструктивні емоційні стани, а також з позитивними індикаторами професійного благополуччя – характеристиками задоволеності різними аспектами професійної діяльності.

Зокрема, показник високої вираженості *здатності до самопізнання* позитивно корелює із задоволеністю досягненнями в роботі ($r = 0,76$), задоволеністю взаємовідносинами з колегами ($r = 0,65$), рівнем домагань у професійній діяльності ($r = 0,58$), а також перевагою цікавої роботи над високим заробітком ($r = 0,77$). Водночас, показник здатності до самопізнання також позитивно корелює із напруженням ($r = 0,52$), що є першою стадією емоційного вигорання, і негативно – з таким домінуючим емоційним станом, як агресивність ($r = -0,50$).

Показник високого рівня *широти інтересів* негативно корелює із виснаженням ($r = -0,60$) і ригідністю ($r = -0,51$), і позитивно – із задоволенням досягненнями в роботі ($r = 0,86$) і задоволеністю умовами праці ($r = 0,53$). *Прийняття цінностей інших* негативно корелює із агресивністю ($r = -0,52$) і позитивно – із задоволеністю із взаємовідносинами з колегами ($r = 0,79$), задоволеністю із взаємовідносинами з керівництвом ($r = 0,58$) та професійною відповідальністю працівника ($r = 0,56$). Високий рівень *гнучкості поведінки* демонструє негативну кореляцію з виснаженням ($r = -0,47$) і тривожністю ($r = -0,56$), і позитивну – з інтересом до роботи ($r = -0,49$), задоволеністю із взаємовідносинами з керівництвом ($r = 0,63$) та задоволеністю умовами праці ($r = 0,54$). Високий рівень *активності і продуктивності діяльності* як

показник низької сприйнятливості до організаційного стресу позитивно корелює з такими характеристиками професійного благополуччя як інтерес до роботи ($r = 0,54$), задоволеність досягненнями в роботі ($r = 0,64$), задоволеність взаємовідносинами з колегами ($r = 0,67$), рівнем домагань у професійній діяльності ($r = 0,83$), задоволеністю умовами праці ($r = 0,69$) і відповідальністю працівника ($r = 0,52$). Водночас, тривожним є факт отриманої позитивної кореляції високої активності і продуктивності діяльності з показником напруження ($r = 0,61$) як фазою професійного вигорання і тривожністю ($r = 0,49$) як домінуючим емоційним станом, що може свідчити про ймовірність вигорання в осіб з високою толерантністю до організаційного стресу, але з надмірним прагненням до високої продуктивності й результативності діяльності.

Отже, результати кореляційного аналізу показників сприйнятливості до організаційного стресу осіб з низьким загальним індексом ОС (тобто з високою толерантністю до стресу) продемонстрували здебільшого негативні взаємозв'язки з симптоматикою емоційного вигорання, яка є негативними індикаторами професійного благополуччя, та з домінуючими деструктивними емоційними станами досліджуваних і позитивні взаємозв'язки з більшістю показників задоволеності роботою, що виступають як позитивні індикатори професійного благополуччя досліджуваних.

Висновки до 2 розділу

1. Для проведення емпіричного дослідження був сформований банк психодіагностичних методик, які дали змогу виокремити та проаналізувати як сприйнятливість учасників опитування до організаційного стресу, так і характеристики вираженості їх професійного благополуччя на основі аналізу рівня професійного вигорання (негативні індикатори професійного благополуччя), рівня задоволеності різними аспектами професійної діяльності (позитивні індикатори професійного благополуччя) та аналізу домінуючих

психічних станів працівника на робочому місці (психоемоційні ситуативні індикатори професійного благополуччя).

2. Отримані результати засвідчили, що найбільший рівень вираженості має стрес, пов'язаний із активністю і продуктивністю діяльності, про що свідчить той факт, що 60,8% опитаних мають високий рівень вираженості цього показника. Дещо менше виражений такий фактор стресу як широта інтересів, який характеризує половину респондентів вибірки. Практично на тому самому рівні знаходиться такий фактор стресу, як «гнучкість поведінки», який свідчить про недостатність гнучкості, яка може провокувати складнощі у пошуку виходу із проблемних професійних ситуацій. Меншою мірою сприяє стресу «прийняття цінностей інших» та «здатність до самопізнання».

3. Проаналізувавши отримані показники вираженості фаз емоційного вигорання, можна зробити висновок, що домінуючим компонентом у розвитку синдрому емоційного вигорання є фаза «Резистенція». У більшій половині досліджуваних отримано найвищі показники за вираженістю фрустрації та тривожності. Водночас, навіть за високого рівня тривожності і фрустрації, досліджувані не схильні проявляти агресію і здатні її контролювати. За результатами дослідження задоволеності працею було встановлено, що найбільшу вагу мають такі аспекти: задоволеність взаємовідносинами з колегами, задоволеність взаємовідносинами з керівництвом, інтерес до роботи, задоволеність умовами праці, а також задоволеність власними досягненнями в роботі. Натомість, найменшу кількість балів отримали такі складові, як професійна відповідальність, рівень амбіцій у професійній діяльності та пріоритет виконуваної роботи порівняно з високим заробітком.

4. Отримані результати дослідження сприйнятливості до організаційного стресу дали змогу диференціювати усю вибірку на три підгрупи залежно від величини індексу організаційного стресу: з високим, середнім та низьким рівнем сприйнятливості до ОС.

Як показують результати дослідження, найвищі показники емоційного вигорання за всіма фазами демонструють досліджувані з високим індексом ОС, тобто з високою сприйнятливістю до організаційного стресу, що свідчить про низьку стресостійкість (опірність стресу). Найбільший показник отримано у фазі резистенції в осіб з високим індексом ОС, дещо менший – у фазі виснаження і найменший – у фазі напруження. Показники задоволеності працею також відрізняються в осіб з різним індексом організаційного стресу. Результати самооцінки психічних станів вказують вищий рівень тривожності, фрустрації та ригідності в осіб з високим індексом ОС, тобто з високою сприйнятливістю до організаційного стресу. Найбільше проявляється *тривожність* та *фрустрація*. Водночас, найвищі показники агресивності зафіксовано в осіб із середнім індексом ОС, а респонденти з високим рівнем сприйнятливості до організаційного стресу, навпаки, демонструють нижчий рівень агресивності. Показники ригідності є вищими в осіб з високим індексом ОС.

Результати кореляційного аналізу продемонстрували значну кількість статистично значущих зв'язків індексу організаційного стресу з характеристиками професійного благополуччя досліджуваних, зокрема із задоволеністю працею, емоційним вигоранням та домінуючими емоційними станами респондентів вибірки, що дає відстави розглядати сприйнятливості до організаційного стресу як ресурс професійного благополуччя особистості.

ВИСНОВКИ

Теоретичний аналіз проблеми та здійснене емпіричне дослідження дали змогу дійти таких висновків:

1. Організаційний (професійний) стрес є багатовимірним явищем, яке проявляється у психічних фізичних реакціях працівника на напружені ситуації в професійній діяльності. Водночас, професійний стрес виникає внаслідок складного взаємозв'язку між особистістю та умовами праці. Практично будь-які обставини професійної діяльності можуть провокувати стрес, якщо працівник сприймає їх як надмірні для своїх можливостей. Останнім часом науковці акцентують увагу на тому, що однакові стресові чинники можуть як сприяти мобілізації, так і дезорганізувати поведінку працівника. Виходячи з цього, стрес може бути деструктивним (дистрес) або конструктивним (еустрес). Одним із наслідків професійного стресу може бути розвиток синдрому емоційного вигорання, який характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією, значним зниженням продуктивності та результативності професійної діяльності.

2. Проведене емпіричне дослідження сприйнятливості до організаційного стресу респондентів вибірки засвідчило, що найбільший рівень вираженості має стрес, пов'язаний із активністю і продуктивністю діяльності, дещо менше виражений такі фактори стресу як широта інтересів та гнучкість поведінки, меншою мірою сприяє стресу «прийняття цінностей інших» та «здатність до самопізнання». Загальний індекс організаційного стресу з високим рівнем виявлено майже у половині досліджуваних, що є достатньо високим показником, оскільки свідчить про високу сприйнятливість до організаційного стресу і низьку стресостійкість респондентів вибірки.

3. Вираженість професійного благополуччя досліджуваних вивчалась на основі аналізу рівня їх професійного вигорання (негативні індикатори професійного благополуччя), рівня задоволеності різними аспектами професійної діяльності (позитивні індикатори професійного

благополуччя) та аналізу домінуючих психічних станів працівника на робочому місці (психоемоційні ситуативні індикатори професійного благополуччя).

Отримані результати засвідчили, що Основним компонентом у розвитку синдрому емоційного вигорання виступає фаза «Резистенція». Вона проявляється через неадекватне вибіркове емоційне реагування, емоційно-моральну дезорієнтацію, поширення сфери економії емоцій та скорочення професійних обов'язків. Більша половина досліджуваних характеризується високими показниками фрустрації та тривожності, однак не схильні проявляти агресію і ригідність.

Показники задоволеності працею як позитивні індикатори професійного благополуччя відображають ставлення респондентів до ключових аспектів професійної діяльності, які мають для них значення. Найвищі оцінки отримали такі аспекти, як задоволеність взаємовідносинами з колегами та керівництвом, інтерес до роботи, а також задоволеність умовами праці та досягненнями. Менш вираженими виявилися такі показники, як професійна відповідальність, рівень домагань у професійній діяльності та перевага виконуваної роботи над високим заробітком.

4. Найвищі показники емоційного вигорання за всіма фазами демонструють досліджувані з високим індексом організаційного стресу: найбільший показник отримано у фазі резистенції, дещо менший – у фазі виснаження і найменший – у фазі напруження. За результатами самооцінки психічних станів найвищі рівні тривожності та фрустрації виявлено в осіб з високою сприйнятливістю до організаційного стресу. Водночас, найвищі показники агресивності зафіксовано в осіб із середнім індексом ОС, а респонденти з високим рівнем сприйнятливості до організаційного стресу, навпаки, демонструють нижчий рівень агресивності. Показники ригідності є вищими в осіб з високим індексом організаційного стресу.

Показники задоволеності працею також відрізняються в осіб з різним індексом організаційного стресу. Зокрема, цікавість до роботи, задоволеність

стосунками з колегами та умовами праці вищі в осіб з середнім індексом ОС; задоволення досягненнями в роботі та стосунками з керівництвом, надання переваги роботі порівняно з високим заробітком вищі в осіб з низьким рівнем ОС, тобто вищою толерантністю до стресу. Водночас, рівень домагань у професійній діяльності та професійна відповідальність є вищими у респондентів з високим рівнем сприйнятливості до організаційного стресу, що дає підстави для висновку, що незадоволені домагання в професійній діяльності та психоемоційна напруга, пов'язана з високою відповідальністю є суттєвим джерелом професійного стресу.

Результати кореляційного аналізу продемонстрували значну кількість статистично значущих зв'язків індексу організаційного стресу з характеристиками професійного благополуччя досліджуваних, зокрема здебільшого негативні взаємозв'язки з симптоматикою емоційного вигорання та з домінуючими деструктивними емоційними станами досліджуваних, що є негативними індикаторами професійного благополуччя, і позитивні взаємозв'язки з більшістю показників задоволеності роботою, що виступають як позитивні індикатори професійного благополуччя досліджуваних.

Перспективами дослідження вважаємо врахування гендерного аспекту та стажу професійної діяльності в дослідженні сприйнятливості до організаційного стресу як ресурсу професійного благополуччя особистості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янова А. В. Дослідження психологічного благополуччя особистості в сучасному освітньому просторі. Ракурси психологічного благополуччя особистості: Зб. тез доповідей Всеукраїнського науково-практичного семінару (м. Ніжин, 9 червня 2017). Ніжин, НДУ ім. М. Гоголя, 2017. С. 24-26.
2. Боженко В. Г. Стресостійкість як запорука психологічного здоров'я особистості. URL: <http://jhealth.donnu.edu.ua/article/view/7489/74907>.
3. Бойко В. В. Синдром емоційного вигорання в професійному спілкуванні. СПб., Добродійко, 1999.
4. Брецько І.І. Психологічна симптоматика емоційного вигорання особистості / Проблеми сучасної психології. Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка. Інституту психології ім. Г.С.. Костюка НАПН України. - Вип. №12. 2011. С. 110- 120.
5. 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.
6. Войтенко, О. Професійне благополуччя: зміст поняття та його ключові структурні компоненти. Вісник Національного університету оборони України, 2023. 73(3), 57–64.
7. Говорун М. В. Проблема «емоційного вигорання»: порівняльний аналіз різних професійних груп. Кам'янець–Подільський, 2008. Вип. 10: Матеріали III–ї Міжнародної науково–практичної конференції «Сучасні тенденції розвитку корекційної освіти». С. 52–55.
8. Гранкіна-Сазонова Н.М. Психологічне благополуччя та життєстійкість студентів-психологів як важливі чинники освоєння професії. Психологічний часопис. 2018. № 7. С. 23 – 42.

9. Грубі Т.В. Особливості вияву синдрому «професійного вигорання» у працівників державної податкової служби України / Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. К., 2009. Т. 1. Ч. 24. С. 213–217.
10. Гуляєва О.В. До проблеми структурного аналізу поняття «психологічного благополуччя». Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія «Психологія». 2016. № 59. С. 15–20.
11. Гушук І. В., Нижник А. Є., Шугай М. А. Вплив екологічних чинників на психічне здоров'я особистості. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». 2014. № 26. С. 48-52.
12. Данильченко Т. В. Суб'єктивне соціальне благополуччя: психологічний вимір: монографія. Чернігів: Десна Поліграф, 2016. 543 с.
13. Дворник М.С. Психологічне благополуччя особистості під час переходу від війни до миру. Наукові студії із соціальної та політичної психології. 2020. Вип. 45 (48). С. 79-87.
14. Дзюба К. Профілактика професійного вигорання / Психолог. 2013. № 8. С. 24-25.
15. Духневич В. М. Психологічне благополуччя професіонала як умова його ефективної діяльності (на прикладі професії психолога): дис. ... канд. психол. наук. Київ, Київський націон. ун-т ім. Т. Г. Шевченка, 2002. 197 с.
16. Емоційне вигорання / Упоряд. В. Дудяк.- К.: Главник, 2007. 128 с. (Серія «Психологічний інструментарій»)
17. Журавльова Л.П. Психологія емпатії: монографія. Житомир, 2007. 328 с.
18. Зайчикова Т. В. Профілактика та подолання стресів як умова підтримки психологічного здоров'я працівників організацій / Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка: збірник наукових праць. 2008. № 3(24). С. 135–137.

19. Зливков В.Л., Лукомська С.О., Федан О.В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ : Педагогічна думка, 2016. 219 с.
20. Карамушка Л.М. Концептуальні засади дослідження підготовки практичних психологів до надання психологічної допомоги управлінському персоналу організацій / Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. ; за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки / Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України. К., 2001. Вип. 2 : Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія. С. 260–268.
21. Карамушка Л.М., Куриця Д.І. Психологічні чинники професійного стресу у держслужбовців / Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія. 2013. №1. С. 112–125.
22. Каргіна Н. В. Основні підходи до вивчення психологічного благополуччя особистості: теоретичний аспект. Наука і освіта: наук.-практ. журнал. 2015. № 3. С.48-55.
23. Каргіна Н. Теоретичні аспекти психологічного благополуччя в екзистенційному розумінні. Психологічні перспективи. 2019. Вип. 33. С. 127-138.
24. Кириленко О.А. Психологічні детермінанти професійного стресу у представників професії “людина – людина” : автореф. дис. На здобуття наук. ступеня канд. психол. наук / О.А. Кириленко. К., 2007. 16 с/
25. Когут О.О. Психологія стресостійкості особистості : монографія. Кривий Ріг : ДЮІ МВС України, 2021. 435 с.
26. Корольчук В.М. Психологія стресостійкості особистості : автореф. дис.... д-ра психол. наук : 19.00.01. К., 2009. 276 с.
27. Кошова І. В. Життєстійкість як психологічний ресурс. Ракурси психологічного благополуччя особистості: Зб. тез доповідей Всеукраїнського науково-практичного семінару (м. Ніжин, 9 червня 2017). Ніжин, НДУ ім. М. Гоголя, 2017. С. 77-80.

28. Кузьмін О.Є., Гончар М.Ф. Стрес-менеджмент у системі управління підприємством. Бізнес Інформ. 2017. № 5. С. 233–239
29. Куриця Д.І. Психологічні чинники професійного стресу у держслужбовців / Теорія і практика управління соціальними системами. 2013. № 1. С. 112–125.
30. Ларіна Т.О. Модель соціально-психологічних ресурсів життєздатності особистості в структурі психологічного благополуччя людини. Ракурси психологічного благополуччя особистості : зб. тез доповідей Всеукраїнського наук.-практ. семінару «Ракурси психологічного благополуччя особистості», 9 червня 2017 р., Ніжин / ред. кол.: Титаренко Т.М. (гол.ред) та ін. Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2017. С. 85–90.
31. Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник / Л. Б. Наугольник. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.
32. Олександрова І. М. Психологічне благополуччя як фактор адаптації до стресових життєвих подій. Практична психологія та соціальна робота. 2022. № 1, С. 12-19.
33. Олійник О. О. Психологічний аналіз понять емоційної, психологічної та стресостійкості. Вісник Харківського університету. Харків. 2004. № 617. С. 96-100.
34. Організаційний стрес спортивної команди / Н. Ю. Волянчук, Г. В. Ложкін, А. Б. Колосов // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія : Психологія. Ужгород : Видавничий дім «Гельветика», 2021. Випуск 3. С.38–44.
35. Осьодло В. І. Особистісні чинники подолання стресових ситуацій в особливих умовах / Проблеми екстремальної та кризової психології. 2013. Вип. 14 (1). С. 242–252.
36. Пальм Г.А. Психологічні особливості стратегій подолання стресу в професійній діяльності працівників митниці. Вісник Дніпровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Психологія і педагогіка». 2012. № 2 (4). С. 153–157.

37. Паньковець В.Л. Психологічні чинники професійного стресу менеджерів освітніх організацій : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10. Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. К., 2006. 21 с.
38. Пахоль Б. Є. Суб'єктивне та психологічне благополуччя: сучасні і класичні підходи, моделі та чинники. Український психологічний журнал. 2017. № 1. С. 80-104.
39. Плужник Я. А. Соціально-психологічні детермінанти організаційно- управлінського стресу: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.05. Львів, 2011. 21 с.
40. Плужник Я.А. Соціально-психологічні детермінанти організаційного управлінського стресу : автореф. дис... канд. психол. наук : 19.00.05. Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля МОН України. Л., 2011. 21 с.
41. Поліщук О.В. Місце процесу прийняття рішення у ситуації стресу. Вісник Національного університету оборони України. 2014. Вип. 5. С. 308–313.
42. Порхунувій С. Стреси на роботі [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://megasite.in.ua/55688-stresi-na-roboti.html>
43. Потапчук Є.М. Соціально-психологічні основи збереження психічного здоров'я військовослужбовців : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра психол. наук . Хмельницький, 2006. 32 с.
44. Психологія управління / Ходаківський Є.І., Богоявленська Ю.В., Грабар Т.П. Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2011. 664 с.
45. Савчин М., Царьов Ю. Особливості психопрофілактики стресу у працівників освітніх закладів / Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету “Україна”. 2010. № 2. С. 140–145.
46. Саламатіна Є. Профілактика професійного вигорання / Психолог. 2013. № 8. С. 26-28.

47. Самара О.Є. Психологічні особливості стратегій стрес-долаючої поведінки у співробітників МНС : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01 / Одеський національний університет імені І.І. Мечникова. Одеса, 2010. 18 с.
48. Самолюк Н. М. Професійні стреси: причини та методи запобігання / Соціально-трудові відносини: теорія та практика. 2016. № 1. С. 165-175. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/stvttp_2016_1_20.
49. Санько К. О. Психологічне благополуччя як основа повноцінного та психологічно здорового функціонування особистості. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Харків, 2016. Вип. 59. С. 42-45.
50. Сельє Г. Стрес без дистресу. М.: Прогрес, 1992. 165с.
51. Сердюк Л.З. Структура та функція психологічного благополуччя особистості / Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України Том V: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. Вип. 17. Київ, 2017. С. 124-133.
52. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : [навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти] / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. К. : Міленіум, 2004. 264 с.
53. Синдром вигорання : клінічні випробування в Україні [навчання та тренінг] [Електронний ресурс]. Режим доступу : <https://crupp.org/uk/sindrom-vigorannya/>.
54. Склень О.І. Психологічні особливості поведінкових стратегій подолання стресу в професійній діяльності працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України : автореф. дис. ...канд. психол. наук : 19.00.09; Університет цивільного захисту України. Харків, 2008. 25 с.
55. Стрес на роботі: майже половина німців потерпає [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.dw.de/a-16558397>

56. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. та слухачів ін-тів післядип.осв.; за наук. ред. Л. М. Карамушки. К. : ІНКОС, 2005. 366 с
57. Титаренко Т. М. Психологія життєвих криз особистості. Життєві кризи особистості. У 2-х ч. Ч. 1. Київ: ІЗМН. 1998. С. 160–185
58. Титаренко Т. М. Способи підвищення психологічного благополуччя особистості, що пережила травму. Психологія: теорія і практика, 2018. 1, 112–119.
59. Тімченко О. В. Синдром посттравматичних стресових порушень: концептуалізація, діагностика, корекція та прогнозування: монографія. Х.: Вид-во Ун-ту внутр. справ, 2000. 268 с.
60. Харченко С.В., Лапій, Х.О. Наукові підходи до вивчення особливостей професійного стресу керівників органів внутрішніх справ як актуальна проблема. 2016. URL: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/NiO/2010_3/statiy/Kha_Lap.htm
61. Циганчук Т.В. Напрямки психологічного дослідження стресових станів [Електронний ресурс] / Вісник психології і соціальної педагогіки. Режим доступу: wwwpsyh.kiev.ua.
62. Циганчук Т.В. Стрес у професійній діяльності. Проблеми сучасної психології. 2015. Вип. 30. С. 669–678.
63. Шкала стресових професій [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://laktiale.com.ua/ua/stress/stress-statyi/uchenye-sostavili-shkalu-stressovyh-professiy440.html>
64. Шкраб'юк В. С., Білик Д.І.. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. Молодий вчений. 2020. № 10 (86). С.293-296.
65. Bakker A., Oerlemans W. Subjective well-being in organizations. Chapter in K. Cameron & G. Spreitzer (Eds.). Handbook of Positive Organizational Scholarship. Oxford University Press, 2012. P. 179–189

66. Ben-Zur H, Michael K. Positivity and growth following stressful life events: Associations with psychosocial, health, economic resources. *Int J Stress Manag.* (2020) 27:126–34. 10.1037/str0000142
67. Chrousos GP. Stress and disorders of the stress system. *Nat Rev Endocrinol.* 2009;5(7):374–381. doi: 10.1038/nrendo.2009.106.
68. Danna K., & Griffin R.W. Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management.* 1999. 25(3). P. 357–384. <https://doi.org/10.1177/014920639902500305>
69. Goldstein DS, Kopin IJ. Evolution of concepts of stress. *Stress.* 2007 Jun;10(2):109-20. doi: 10.1080/10253890701288935.
70. Goldstone B. The general practitioner and general adaptation syndrome. *S. afr. med. j.* 1952.
71. Hackman JR, Suttle JL. Improving life at work: Behavioral science approaches to organizational change. Santa Monica, CA: Goodyear. 1977. 494 p.
72. Kar B, Mishra B. A literature review on occupational stress and job performance. *Int J Eng Manag Res.* (2016) 6:402–7.
73. Lazarus, R.S. From psychological stress to the emotions: a history of changing outlook. *Ann. Rev. Psychol.*, 1993. Vol. 44. P. 1–21.
74. Lazarus, R.S., Folkman, S. *Stress, Appraisal and Coping.* New York : Springer, 1984.
75. Le Moal M. Historical approach and evolution of the stress concept: a personal account. *Psychoneuroendocrinology.* 2007 Aug;32 Suppl 1:S3-9. doi: 10.1016/j.psyneuen.2007.03.019.
76. Maslach C. Burnout: A multidimensional perspective / W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research.* Taylor & Francis.1993. P. 19–32
77. Oishi S., Diener E., Suh E. & Lucas R.E. Value as a moderator in subjective well-being. *Journal of Personality.* 1999. 67(1), 157–184. <https://doi.org/10.1111/1467-6494.00051>

78. Ryff C.D. & Keyes C.L.M. The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1995. V. 69. P. 719–727
79. Selye H. A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*. 1936;138(3479):32–42. doi: 10.1038/138032a0.
80. Stephen AF, Rathnayake MA, Degamboda S. A study on occupational stress and its implication on direct cadre employee turnover of Brandix Ltd. *Int Res J Bus Manag*. (2019) 7:1–10.
81. Van Horn J.E., Taris, T.W., Schaufeli W.B. and Schreur P.J.G. The structure of occupational well-being: A study among Dutch teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2004. V.77. P. 365–375
82. Voitenko E., Myronets S., Osodlo V., Pozdnyshev Y., & Hordynia, N. The specifics of the perceptions of professional well-being by teachers of higher educational institutions in Ukraine. *Revista Conrado*. 2022. V.18(88). P. 44-53.
83. Volynets N.V. Operatsionalizatsiia poniattia psykholohichne blahopoluchchia pratsiuiuchoi osobystosti (pratsivnyka). *Visnyk Natsionalnoi akademii Derzhavnoi prykordonnoi sluzhby Ukrainy. Serii: Psykholohiia*. 2018(1). C.39-58 (in Ukrainian)
84. Warr P. *Work, Happiness, and Unhappiness* (1st ed.). Psychology Press. 2007. URL: <https://doi.org/10.4324/9780203936856>
85. Warr P. The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*. 1990. №63. 193–210. doi:10.1111/j.2044-8325.1990.tb00521.x
86. What Is Employee Wellbeing? And Why Does It Matter? URL: <https://www.gallup.com/workplace/404105/importance-of-employee-wellbeing.aspx.aspx>

ДОДАТКИ

Додаток А

**Шкала організаційного стресу (ШОС) А. Макліна
в адаптації Н. Водоп'янової)**

	Запитання	Вірно (завжди)	Швидше вірно	Щось середнє	Швидше невірно	Невірно (ніколи)
1	При виникненні проблем я починаю активно діяти					
2	Після закінчення робочого дня я продовжую думати про незавершені або майбутніх робочих справах					
3	Я працюю з цікавими і гідними людьми, поважаю їхні почуття і думки					
4	Я усвідомлюю і розумію свої власні слабкості і сильні якості					
5	Існує досить багато людей, яких я можу назвати хорошими друзями					
6	Я отримую задоволення, використовуючи свої знання і навички на роботі і в житті					
7	На роботі мені часто нецікаво					
8	Мені цікаво зустрічатися, розмовляти і працювати з людьми різних світоглядів, що відрізняються від моїх поглядів					

9	Часто в моїй роботі я беруся за більшу, ніж можу встигнути зробити в реальному часі					
10	У вихідні дні я активно відпочиваю					
11	Я можу працювати продуктивно тільки з тими, хто близький мені по духу (культурі, інтересам, менталітету), або з тими, хто схожий на мене					
12	Я працюю насамперед для того, щоб заробити собі на життя, а не тому, що я отримую задоволення від своєї роботи					
13	У моїй роботі я завжди дію раціонально, чітко визначаю пріоритети (першорядні завдання)					
14	На роботі я часто вступаю в суперечку з людьми, які мають іншу думку, ніж я					
15	Я стурбований з приводу своєї роботи					
16	Крім роботи я встигаю зайнятися багатьма іншими цікавими для мене справами в різних областях (розваги, хобі, творчість ...)					
17	Я засмучуюсь, коли справа не виходить так, як я хочу					

18	Часто я не знаю, як настояти на своєму в спірних питаннях					
19	Я легко (без особливої напруги) знаходжу вихід з проблемних (професійно важких) ситуацій, що заважають мені досягти важливої мети					
20	Я часто не погоджуюся з моїм керівником або колегами					

Методика "Самооцінка психічних станів" (за Г. Айзенком)

Інструкція. Уважно прочитайте опис різних психічних станів.

Якщо цей опис збігається з Вашим станом і стан виникає часто, то необхідно оцінити його в 2 бали. Якщо цей стан виникає зрідка, то ставиться один бал. Якщо не збігається з Вашим станом – 0 балів

№ з/п	Психічні стани	Підходить	Не дуже підходить	Не підходить
		2	1	0
1	Не відчуваю у собі впевненості			
2	Часто червонію без причини			
3	Мій сон мене непокоїть			
4	Легко починаю нудьгувати			
5	Непокоюся через неприємності, які є тільки в уяві			
6	Мене лякають труднощі			
7	Люблю аналізувати свої недоліки			
8	Мене легко переконати			
9	Я підозріливий			
10	Важко переносити час очікування			
11	Нерідко мені здаються безвихідними ситуації, із яких можна знайти вихід			
12	Неприємності мене сильно засмучують, я падаю духом			
13	У неприємних ситуаціях я схильний без поважних причин звинувачувати себе			
14	Нещастя та невдачі нічому мене не вчать			
15	Я часто відмовляюся від боротьби, вважаю її даремною			
16	Я часто почуваю себе беззахисним			
17	Іноді у мене буває стан відчаю			
18	Відчуваю розгубленість перед труднощами			
19	У важкі хвилини життя іноді поводжуся як дитина, хочу, щоб мене пожаліли			
20	Вважаю недоліки свого характеру невинними			
21	Залишаю за собою право вирішального голосу			
22	Часто при розмові перебиваю співрозмовника			
23	Мене легко розсердити			

24	Люблю робити зауваження іншим			
25	Хочу бути авторитетом для оточуючих			
26	Не задовольняюсь малим, хочу більшого			
27	Коли розгніваюсь, погано себе стримую			
28	Більше люблю керувати, ніж підкорятися			
29	У мене різка, грубувата жестикуляція			
30	Я злопам'ятний			
31	Мені важко змінювати звички			
32	Нелегко переключати увагу			
33	З обережністю ставлюся до всього нового			
34	Мене важко переконати			
35	Нерідко у мене з голови не виходять думки, яких потрібно позбутися			
36	Нелегко зближуюся з людьми			
37	Мене розчаровує навіть незначні зміни плану			
38	Я проявляю впертість			
39	Неохоче йду на ризик			
40	Різко реагую на відхилення від прийнятого мною режиму			

Опитувальник дослідження задоволеності працею

Із запропонованих до кожного питання варіантів відповідей вибирається найбільш відповідний думці того, хто відповідає:

1. Те, чим я займаюся на роботі, мене цікавить: а) так; б) частково; в) ні.
2. За останні роки я домогся успіхів у своїй професії: а) так; б) частково; в) ні.
3. У мене склалися гарні стосунки з членами нашого колективу: а) так; б) не з усіма; в) ні.
4. Задоволення від роботи важливіше, ніж високий заробіток: а) так; б) не завжди; в) ні.
5. Службове становище, яке я займаю, не відповідає моїм здібностям: а) так; б) частково; в) ні.
6. У роботі мене насамперед приваблює можливість дізнаватися щось нове: а) так; б) час від часу; в) ні.
7. З кожним роком я відчуваю, як ростуть мої професійні знання: а) так; б) ні; в) я не впевнений.
8. Колеги, з якими я працюю, поважають мене: а) так; б) щось середнє; в) ні.
9. У житті часто бувають ситуації, коли не вдається виконати всю покладену на нас роботу: а) так; б) щось середнє; в) ні.
10. Останнім часом керівництво не раз виражало задоволеність із приводу моєї роботи: а) так; б) рідко; в) ні.
11. Роботу, яку я виконую, не може виконати людина з більш низькою кваліфікацією: а) так; б) щось середнє; в) ні.
12. Процес роботи надає мені задоволення: а) так; б) час від часу; в) ні.
13. Мене не влаштовує організація праці в нашому колективі: а) так; б) не зовсім; в) ні.
14. У мене часто бувають розбіжності з товаришами по роботі: а) так; б) іноді; в) ні.
15. Мене рідко заохочують за роботу: а) так; б) іноді; в) ні.

16. Навіть якби мені запропонували більш високий заробіток, я б не змінив місце роботи: а) так; б) можливо; в) ні.

17. Мій безпосередній керівник часто не розуміє або не хоче зрозуміти мене: а) так; б) іноді; в) ні.

18. У нашому колективі створені сприятливі умови для праці: а) так; б) не зовсім; в) ні.

Причинами незадоволеності роботою, що викликають бажання її змінити, є найчастіше: зниження діючих стимулів до праці, відсутність можливостей для професійного росту та умов для творчості, відчуття, що керівництво нездатне оцінити вас по заслугі, нераціональні вимоги до виконуваної роботи, великі витрати робочого часу, не пов'язані з вашими основними функціями, зміна особистих цілей, втрата інтересу до роботи.

Для одержання загальної і конкретної оцінок задоволеності працею за запропонованим опитувальником отримані відповіді переводяться в бали відповідно до «ключа»:

Складові задоволеності працею	Твердження	
Інтерес до роботи	1,6, 12	
Задоволеність досягненнями в роботі	2,7	
Задоволеність взаєминами з співробітниками	3, 8, 14	
Задоволеність взаєминами з керівництвом	10,15,17	
Задоволеність змістом роботи	4,16	
Задоволеність умовами праці	3, 18	
Загальна задоволеність працею	1,2,3,4,5,6,7, 8,9, 10,11, 12, 13,14	

Відношення реальної отриманої суми балів до максимально можливого результату відображає ступінь задоволеності загальним чи конкретним параметром професійної діяльності. Чим нижче отримана величина, тим вище рівень незадоволеності. І навпаки, наближення даного значення до одиниці свідчить про високий рівень задоволеності даним аспектом праці.

Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойка

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка є найбільш комплексною і дає можливість системно і детальніше проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони відносяться.

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

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Тепло́та у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, чого потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.
19. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.
21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.
24. При згадці про деяких партнерів та колег у мене псується настрій.
25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра – не отримаєш зла».
31. Я з радістю розповідаю домашнім про свою роботу.
32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).
33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерам, але не в змозі цього зробити.
34. Я дуже хвилююся за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.
36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.
37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом мене переслідують невдачі на роботі.
40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.
41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюсь скоротити час спілкування з друзями та знайомими.
44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, у доброму настрої.
46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.
48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.
49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Впродовж останнього року траплялися скарги на мене з боку партнерів.
54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псує нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчай від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.

65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.
66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.
68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.
69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.
77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями.
80. За можливості, я приділяю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви у спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.
83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця – зробила знервованим, злим, притупила емоції.
84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Бланк для відповідей

№ з/п	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Відповідь + або -												
№ з/п	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Відповідь + або -												
№ з/п	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Відповідь + або -												
№ з/п	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
Відповідь + або -												
№ з/п	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
Відповідь + або -												
№ з/п	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
Відповідь + або -												
№ з/п	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84

Відповідь +												
або -												

«Ключ»

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин:
+1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
2. Незадоволеність собою:
-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнаність у кут»:
+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
4. Тривога і депресія:
+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування:
+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Емоційно-моральна дезорієнтація:
+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
3. Розширення сфери економії емоцій:
+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)
4. Редукція професійних обов'язків:
+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:
+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)
2. Емоційне відчуження:
+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
3. Особистісне відчуження (деперсоналізація):
+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)
4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Відповідно до «ключа» здійснюються такі підрахунки:

- 1) визначається сума балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
- 2) підраховується сума показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;
- 3) знаходиться підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» – сума показників за всіма 12 симптомами.
- 4) Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:
0-9 балів — симптом не сформований;
10-15 балів — симптом на стадії формування;
16 більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання». Таким чином, методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання».

Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість. Тому наступний крок в інтерпретації результатів — осмислення показників фаз розвитку «вигорання», «напруження», «резистенції» та «виснаження».

У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлення балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль

або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різні — реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна стверджувати тільки те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою:

- 36 і менше балів — фаза не сформована;
- 37-60 балів — фаза на стадії формування;
- 61 і більше балів — фаза сформована.