

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ  
КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач випускової кафедри

\_\_\_\_\_ Л. Доценко

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 р.

# ДИПЛОМНА РОБОТА

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ «МАГІСТР»

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Практична психологія»

**Тема: «Психологічні чинники емоційного вигорання у торговельного персоналу»**

Виконавець: студентка ПП-626 Єлохіна Анастасія Олександрівна

Керівник: кандидат психологічних наук, доцент Каряка Інна Вікторівна

Нормоконтролер: \_\_\_\_\_  
(підпис)

Бородінова Л.Ю.

КИЇВ 2020

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій  
Кафедра педагогіки та психології професійної освіти  
Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки  
Спеціальність 053 «Психологія»  
ОПП «Практична психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ Л. Доценко

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 р.

## **ЗАВДАННЯ**

### **на виконання дипломної роботи**

Слохіної Анастасії Олександрівни

1. Тема дипломної роботи «Психологічні чинники емоційного вигорання у торговельного персоналу» затверджена наказом ректора від «15» жовтня 2020р. № 2006 /ст.

2. Термін виконання роботи: з 05 жовтня 2020 до 07 грудня 2020 р.

3. Вихідні дані до роботи: робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до першого та другого розділу, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків загальним обсягом 147 сторінок, з них обсяг основного тексту 81 сторінка, список використаних джерел нараховує 40 позицій.

4. Зміст пояснювальної записки: Вступ; Розділ 1. Теоретичний аналіз вивчення психологічних чинників виникнення емоційного вигорання у торговельного персоналу; Висновки до першого розділу; Розділ 2. Емпіричне дослідження психологічних чинників виникнення емоційного вигорання у торговельного персоналу; Висновки до другого розділу; Розділ 3. Розробка корекційно-профілактичної програми подолання емоційного вигорання у торговельних працівників; Висновок до третього розділу; Висновки; Список використаних джерел та літератури; Додатки.

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного матеріалу): таблиці, рисунки, діаграми.

### Календарний план-графік

№ пор.	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1.	Опрацювання та реферування літератури з теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження	09.10.2020	
2.	Формулювання мети, завдання досліджень. Складання попереднього плану роботи. Узгодження з керівником	15.10.2020	
3.	Написання основної частини. Перше читання керівника	16.11.2020	
4.	Написання вступу, висновків. Уточнення плану дипломної роботи	23.11.2020	
5.	Оформлення роботи. Подання керівникові	30.11.2020	
6.	Попередній захист дипломної роботи	07.12.2020	
7.	Опрацювання зауважень і виправлення недоліків	14.12.2020	
8.	Подання остаточного варіанта на кафедру	15.12.2020	
9.	Захист роботи	23.12.2020	

7. Дата видачі завдання: «\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 р.

Керівник дипломної роботи \_\_\_\_\_

(підпис керівника)

Каряка Інна Вікторівна

(П.І.Б.)

Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_

Олександрівна

(підпис випускника)

Єлохіна Анастасія

(П.І.Б.)

## РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Психологічні чинники емоційного вигорання у торговельного персоналу»: 147 сторінок, 40 використаних джерел та література, 3 додатки.

Об'єкт дослідження – емоційне вигорання у торговельного персоналу.

Предмет – психологічні чинники емоційного вигорання у торговельного персоналу.

Мета дослідження полягає у визначенні психологічних чинників емоційного вигорання у торговельного персоналу.

У магістерській роботі розкрито сутність феномену емоційного вигорання, наведено ряд структурних та процесуальних моделей емоційного вигорання, розглянуто його фактори, симптоми. Також наведено класифікацію торговельних працівників та особливості емоційного вигорання у них. Також описані результати експериментального дослідження психологічних чинників емоційного вигорання, розроблено корекційно-розвивальну програму, проведено аналіз її ефективності та розроблено практичні рекомендації.

Практичне значення магістерської роботи полягає в тому, що вона може бути використана для розробки лекційних та семінарських занять з дисциплін «Організаційна психологія», «Психологія управління», «Психологія праці», «Управління персоналом організації», а також для розробки тренінгових занять для менеджерів з управління персоналом, працівників HR відділів, а також керівників та працівників організацій торговельної сфери. Напрацювання даної магістерської роботи, зокрема, корекційно-психологічна програма, можуть бути використані у практичній діяльності психолога організації або HR менеджера компанії з метою запобігання емоційного вигорання торговельних працівників.

**ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ТОРГОВЕЛЬНИЙ ПЕРСОНАЛ, ПРОФЕСІЙНА ІДЕНТИЧНІСТЬ, СИМПТОМИ, ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ВИГОРАННЯ.**

<b>ЗМІСТ</b>	<b>Стор.</b>
<b>ВСТУП</b>	6
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ТОРГОВЕЛЬНОГО ПЕРСОНАЛУ</b> .....	10
1.1. Проблема вивчення емоційного вигорання в психологічній науці.....	10
1.2. Особливості прояву емоційного вигорання у торговельного персоналу	17
1.3. Психологічні чинники виникнення емоційного вигорання у торговельного персоналу.....	23
Висновки до першого розділу.....	27
<b>РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИВЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ТОРГОВЕЛЬНОГО ПЕРСОНАЛУ</b> .....	29
2.1. Процесуально-змістовий аспект емпіричного дослідження.....	29
2.2. Діагностика рівня сформованості емоційного вигорання у торговельного персоналу.....	34
2.3. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів дослідження.....	51
Висновки до другого розділу.....	56
<b>РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ТОРГОВЕЛЬНОГО ПЕРСОНАЛУ</b> .....	58
3.1 Корекційно-профілактична програма з подолання емоційного вигорання у торговельного персоналу.....	58
3.2 Аналіз ефективності впливу впровадженої програми.....	66
3.3 Практичні рекомендації для торговельного персоналу щодо профілактики емоційного вигорання.....	79
Висновки до третього розділу.....	84
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	85
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРИ</b> .....	88
<b>ДОДАТКИ</b> .....	91

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** В умовах розвитку сучасного суспільства проблема вивчення емоційного вигорання викликає науковий інтерес у фахівців різних галузей. Ще наприкінці ХХ століття американський психолог Герберт Фройденберг помітив дивні симптоми у людей в процесі здійснення певної професійної діяльності, що характеризуються проявами апатії, відчуттям байдужості до роботи та роздратованістю до оточуючих [23]. З того часу даний феномен досить швидко набрав популярності у наукових колах, дослідження якого були переважно спрямовані на педагогічних працівників, лікарів, соціальних працівників та волонтерів. Проте, особливості вивчення даного явища у торгових працівників залишається ще відкритим.

Впродовж багатьох років і до теперішнього часу, торговельна сфера залишається однією з найбільш розповсюджених на ринку праці. Охоплюючи різні ієрархічні рівні (управлінський, торгово-оперативний, допоміжний) [2], дана сфера професійної діяльності може ставати як відправною точкою для розвитку кар'єри, так і тимчасовим заробітком. Оскільки працівники торговельної сфери, згідно з Є. О. Клімовим [11], знаходяться в системі «людина-людина», їх емоційний стан може піддаватися багатьом впливам, що в свою чергу, може стати рушійним механізмом для виникнення емоційного вигорання. Працівники торговельної сфери часто не охоплені профілактичними засобами щодо профілактики синдрому емоційного вигорання, а даремно, оскільки вся їх професійна діяльність супроводжується гаслом «Клієнт завжди має рацію» [19], що вимагає постійного контакту з великим обсягом негативних емоцій та, часом, дій клієнтів.

Іншим важливим аспектом є доступність та відкритість торгової сфери для працівників. Якщо говорити про роздрібну торгівлю, то робота є такою, що не вимагає спеціальної кваліфікації та передбачає плинність кадрів. Ці проблеми обумовлюють низький рівень добору персоналу та відсутність специфічного підходу до психологічних особливостей претендентів. Як наслідок, опиняючись вже на робочому місці, людина зіштовхується конфліктом між уявленнями та реальністю

може переживати додатковий стрес, оскільки попереднє розуміння відповідності власних якостей вимогам професії, які в торговій сфері є досить розмитими, було відсутнє.

Наступним важливим фактором привабливості торгової сфери є можливість заробити кошти. Наприклад, заробітна плата шкільного психолога для випускника ЗВО становить 5500 після вирахування податку, тоді як заробітна плата продавця-консультанта становить близько 10 000 після вирахування податку. Тобто обираючи роботу в торговій сфері, людина здебільшого керується мотивом задоволення хоча б базових потреб, а не інтелектуальних, естетичних та інших. Однак, згідно з дослідженнями [9] робота, що не приносить емоційного та/або інтелектуального задоволення часто викликає додатковий стрес та робить людину більш схильною до емоційного вигорання.

Як вже згадувалося, основне гасло торгової сфери «Клієнт завжди має рацію». А отже, зіштовхуючись з ненормативними ситуаціями, працівники мають досить обмежені можливості для поведінки та стратегій взаємодії з цими ситуаціями.

Враховуючи вищезгадані фактори, виникає необхідність здійснення досліджень щодо механізмів впливу на емоційне вигорання у торговельного персоналу, а саме програм корекції та профілактики їх стану. Що, наразі, є важливим напрямком, адже на заміну кінематографічному відділу кадрів приходять HR спеціалісти, тобто спеціалісти з добору персоналу, в обов'язкови яких входять не лише підбір кадрів для закриття вакансій, а і певна діагностика їх soft skills, hard skills, психологічних особливостей, супровід та допомога у адаптації, а також підтримка впродовж діяльності.

Враховуючи обмеженість досліджень та недостатню вивченість проблематики в умовах зміни потреб ринку праці, нами було обрано тему нашого дослідження «Психологічні чинники емоційного вигорання у торговельного персоналу».

**Об'єкт дослідження:** емоційне вигорання у торговельного персоналу.

**Предмет дослідження:** психологічні чинники емоційного вигорання у торговельного персоналу.

**Мета:** визначити психологічні чинники емоційного вигорання у торговельного персоналу.

Поставлена мета допомагає визначити **завдання** магістерської роботи:

1. Здійснити теоретичний аналіз вивчення емоційного вигорання у торговельного персоналу.

2. Дослідити психологічні чинники емоційного вигорання у торговельного персоналу.

3. Розробити корекційно-профілактичну програму подолання емоційного вигорання у торговельного персоналу.

4. Здійснити аналіз впровадженої корекційно-профілактичної програми та розробити практичні рекомендації для торговельного персоналу щодо подолання емоційного вигорання.

**Методи дослідження:**

*теоретичні:* аналіз, синтез, узагальнення, систематизація та конкретизація джерел.

*емпіричні:* для визначення психологічних чинників емоційного вигорання у торговельного персоналу було використано наступні методики: а) з метою визначення наявності емоційного вигорання у торговельного персоналу, його фази та домінуючих симптомів було використано методику В. В. Бойка «Методика діагностики емоційного вигорання»; б) для визначення особистісного компоненту емоційного вигорання було використано Фрайбургський особистісний опитувальник І. Фаренберга, Х. Зарга, Р. Гампель (модифікована форма «В»); в) для визначення поведінкового компоненту емоційного вигорання було використано копінг-тест Лазаруса г) для визначення мотиваційного компоненту емоційного вигорання було обрано методику визначення основних мотивів вибору професійної діяльності Є. М. Павлютенкова.

*методи статистично-математичної обробки даних:* виявлення ступеня узгодженості змін за допомогою Т - критерію Стьюдента. Розрахунки були проведені за допомогою пакету статистичних програм SPSS Statistics 17.0, Microsoft Office Excel 2007.



*інтерпретаційні*: аналіз та тлумачення отриманих результатів, зіставлення даних до та після проведення психокорекції.

**Практичне значення** даної магістерської роботи полягає в тому, що вона може бути використана для розробки лекційних та семінарських занять з дисциплін «Організаційна психологія», «Психологія управління», «Психологія праці», «Управління персоналом організації», а також для розробки тренінгових занять для менеджерів з управління персоналом, працівників HR відділів, а також керівників та працівників організацій торговельної сфери. Напрацювання даної магістерської роботи, зокрема, корекційно-психологічна програма, можуть бути використані у практичній діяльності психолога організації або HR менеджера компанії з метою запобігання емоційного вигорання торговельних працівників.

**Структура та обсяг**: дипломна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, що налічує 40 найменувань, 3 додатка. Основний зміст роботи викладений на 6-87 сторінках і містить 10 таблиць, 2 рисунка на 18 сторінках. Загальний обсяг роботи – 147 сторінок.

## РОЗДІЛ 1

# ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ТОРГОВЕЛЬНОГО ПЕРСОНАЛУ

### 1.1. Проблема вивчення емоційного вигорання в психічній науці

На сьогоднішній день, проблема емоційного вигорання широко висвітлюється в наукових колах та піднімається на побутовому рівні. При аналізі будь-яких новин, щодо ненормативної поведінки педагогів, вихователів, лікарів та інших спеціалістів можна знайти коментарі про емоційне вигорання. Однак, для того, щоб мати змогу більш точно апелювати до даного терміну у нашій роботі, необхідно дати визначення цьому поняттю.

Згідно до визначення ВОЗ, під емоційним вигоранням слід розуміти стан, що наслідком хронічного стресу, пов'язаного з роботою, із симптомами, що характеризуються почуттям виснаження або зменшення енергії, збільшення ментальної віддаленості від своєї роботи або почуття негативізму чи цинізму, пов'язаного з роботою, а також зниження професійної ефективності [39].

У психологічній науці першим цей термін описав Герберт Фройденбергер, який у 1974 році опублікував у журналі, пов'язаному з психологією, статтю, що використовувала термін «вигорання». Дослідницька робота Фройденбергера базувалася на його спостереженнях за волонтерським персоналом (включаючи його самого) у безкоштовній клініці для наркозалежних. Він характеризував вигорання набором симптомів, що включає виснаження, спричинене надмірними вимогами на роботі, а також фізичні симптоми, такі як головний біль та безсоння, швидкий розвиток виникнення гніву та «замкнене» мислення. Він зауважив, що вигорілий працівник виглядає, діє і здається пригніченим [24]. Після публікації оригінальної статті Фройденбергера інтерес до професійного вигорання зростав і вже майже 50 років посідає одну з найцікавіших дослідницьких тем.

Однак, варто зазначити, що популярність даного терміну зумовлена не тільки працею Фройденбергера, але і літературі. Оскільки слово «вигорілий» було

частиною заголовка роману «Вигоріла справа» Грема Гріна, який побачив світ у 1961 року, тобто за 15 років до статті Г. Фройденбергера. У романі Гріна йшлося про лікаря, який працював у Бельгійському Конго з пацієнтами з проказою [25].

Крістіна Маслач описала дане явище з точки зору емоційного виснаження, знеособлення (ставлення до клієнтів, студентів, клієнтів чи колег віддалено та / або цинічно) та зменшення почуття особистих успіхів, пов'язаних з роботою [31]. У 1981 році К. Маслач і С. Джексон опублікували інструмент для оцінки вигорання - Інвентаризація вигорання Маслач (МВІ) [30]. МВІ – це інструмент психологічної оцінки, що включає 22 елементи симптомів, що стосуються професійного вигорання. Оригінальна форма МВІ була розроблена Крістіною Маслач та Сьюзен Е. Джексон з метою оцінки досвіду вигорання людини. Проходження методики займає 10 хвилин, а сам МВІ вимірює три вектори вигорання: емоційне виснаження, знеособлення та особисті досягнення.

Також варто зазначити, що даний термін не можна вважати повністю інтернаціональним. Наприклад, відповідно до рекомендацій шведської Національної ради з питань охорони здоров'я та соціального забезпечення, опублікованих у звіті від 2003 року, термін вигорання не слід використовувати. З 1970-х років термін «вигорання» використовується американськими психологами та психіатрами. Однак цей термін автори доповіді Національної ради з питань охорони здоров'я та соціального забезпечення не рекомендують використовувати. Причина полягає в тому, що в його шведському перекладі можна вважати, що це стан був повним виснаженням і чимось, від чого неможливо вилікуватися, що не відповідає картині захворювання (хоча симптоми часто постійні, а процес одужання часто затягується). Натомість автори звіту пропонують використовувати для діагностики терміни синдром втоми та депресію втоми (які також можуть розглядатися як фактична депресія з додатковим діагнозом синдрому втоми).

Однокомпонентна модель вигорання А. Пайнса та Е. Аронсона виходить з положення про те, що вигорання – це стан фізичного, емоційного та когнітивного пошуку, який викликаний тривалим знаходженням в емоційно перевантажених ситуаціях. Виснаження є основною причиною (фактором), а інші прояви

дисгармонії переживань та поведінки вважають наслідками цього виснаження [35]. Деякі прихильники однокомпонентної моделі вважають, що виснаження є причиною, а інші чинники є наслідком неконструктивних копінг-механізмів або мотиваційних деформацій.

Двокомпонентна модель, яка була запропонована Д. Дирендонком, В. Шауфелі, Х. Сіксманом говорить про те, що емоційне вигорання складається з двох компонентів: афективного та установчого [22]. Під афективним компонентом розуміється емоційне виснаження, що може включати в себе скарги на соматичне здоров'я (головний біль, біль у животі, кінцівках та інших частинах тіла), синестопатії, нервові перенапруження, надмірну збудливість та дратівливість або, навпаки, апатичність, зміни психоемоційного стану та інше. В той час як під проявом установчого компоненту розуміється деперсоналізація, що може виражатися у зміні у ставленні до себе та/або пацієнтів, клієнтів та інших осіб, з якими взаємодіє спеціаліст.

Трикомпонентна модель К. Маслача та С. Джексона [32, 33] є найбільш розповсюдженою концепцією емоційного вигорання та включає в себе емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Емоційне виснаження в даній моделі є центральною ланкою. Воно, зазвичай, спричинене тривалою втому або хронічним стресом та проявляється депресивним, дисфоричним або апатичним емоційним станом. Також важливим проявом емоційного виснаження є невідповідність між ресурсами організму та витраченими силами. Тобто людина працює в умовний кредит, не маючи змоги відновитися та поповнити запаси ресурсів. Наступним компонентом даної моделі є деперсоналізація, що проявляється у викривленні стосунків з оточуючими. Деперсоналізація може проявлятися або надмірною залежністю від інших, або негативізмом, цинізмом, почуттям порожнечі тощо. Останнім, третім, компонентом даної моделі є редукція особистих досягнень. Загалом, термін «редукція» означає процес або дії, що направлені на зменшення, спрощення, послаблення будь-чого, інколи, аж до повного зникнення окремих характеристик. З точки зору емоційного вигорання, під редукцією особистих досягнень розуміють негативну оцінку власних

професійних здобутків, применшення значущості та цінності своєї роботи, зміни у професійній ідентичності.

Чотирьохкомпонентна модель емоційного вигорання Р. Л. Шваба, Г. Х. Фірта та А. Мімса [38] схожа на трикомпонентну модель, де основними компонентами також є емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень. Однак автори чотирьохкомпонентної поділяють деперсоналізацію на два компоненти: деперсоналізацію, що пов'язана з роботою та деперсоналізацію, що пов'язана з клієнтами. Перша проявляється у зміні ставлення саме до робочого процесу, задач, колективу та обов'язків. Друга пов'язана зі зміною у ставленні до клієнтів, до яких спеціаліст може відчувати байдужість, роздратування, негативізм, цинізм тощо.

Означені моделі умовно можна позначити як структурні, тобто як такі, що описують емоційне вигорання з точки зору компонентів та факторів. Однак, це не єдиний підхід до вивчення емоційного вигорання. Альтернативний погляд пропонують процесуальні моделі, що уособлюють динамічний підхід до вивчення даної проблематики.

Так, динамічна модель емоційного вигорання, запропонована Б. Перлманом та Е. А. Хартманом [34] описує процес емоційного вигорання з позиції трьох груп симптомів та чотирьох стадій. До груп симптомів відносять фізіологічні, афективно-когнітивні та поведінкові реакції. До фізіологічних реакцій можна віднести зміни самопочуття та здоров'я: загострення хронічних хвороб, порушення сну та апетиту, а також режиму активності та відпочинку. До афективно-когнітивних реакцій можна віднести емоційне виснаження, зміни психоемоційного стану, зниження якості роботи когнітивної сфери (порушення уваги, уваги, пам'яті тощо), а також деперсоналізацію та деморалізацію. До поведінкових реакцій відносять зміни у поведінці, що пов'язані з роботою, а саме зменшення продуктивності, відсутність мотивації до виконання професійних обов'язків, дистанціювання від змісту роботи та клієнтів. Дана модель включає певні стадії розвитку емоційного вигорання: перша стадія, при настанні якої здійснюється відображення ступеня, в якій робоча ситуація сприяє стресу. Існує два найбільш вірогідних типи ситуацій, при яких виникає стрес: перший тип ситуацій – навички та вміння суб'єкта праці є

недостатніми, щоб відповідати актуальним професійним вимогам; другий тип ситуацій – робота не відповідає очікуванням, потребам або цінностям суб'єкта праці. Друга стадія включає в себе сприйняття, переживання стресу. Це пояснюється тим, що багато ситуації, що сприяють стресу, не призводять до того, що люди усвідомлюють, що знаходяться у стресовій ситуації. Рух від першої стадії до другої залежить від суб'єктивної оцінки стрес-факторів, ресурсів особистості, а також від рольових і організаційних змінних. Третя стадія містить три основні класи реакцій на стрес (фізіологічні, афективно-когнітивні, поведінкові). Четверта стадія являє собою наслідки стресу. Вигорання як багатогранне переживання хронічного емоційного стресу знаходиться на четвертій стадії, представляючи собою результат реакції на тривалий стрес.

Автори процесуальної моделі емоційного вигорання Р. Т. Голембієвський і Р. Ф. Музенрідер [26] беруть за основу трьохкомпонентну модель К. Маслача та С. Джексона. Проте, модель Голембієвського та Музенрідера включає в себе три стадії (низьку, середню та високу) та вісім фаз (1-3 фази характерні для першої стадії, 4-6 для другої та 7-8 для третьої). Між собою дані стадії та фази відрізняються у ступені вираженості трьох компонентів: емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень, а також їх співвідношенням між собою.

Стосовно моделі Дж. Грінберга [6], вигорання являє собою п'ятиступеневий прогресуючий процес, де на першому етапі перед нами постає цілком працездатний працівник, на другому – починають проявлятися перші фізіологічні наслідки стресу (порушення сну, апетиту, швидка втомлюваність), знижується інтерес до роботи або до організації, зменшується ініціативність; на третьому – виникають так звані «хронічні симптоми» (виснаження, схильність до захворювань, дратівливість або почуття пригніченості, відчуття постійної нестачі часу, неможливість вкладатися у дедлайни); на четвертому – настає умовна криза, під час якої спостерігається загострення хронічних хвороб, зниження працездатності та невдоволення роботою починають відчутно впливати на якість життя працівника, в тому числі, і в позаробочий час; на п'ятому – настає повне виснаження, байдужість та

неможливість виконувати професійні обов'язки та адаптивно взаємодіяти з оточуючими.

В. В. Бойко [3] в своїй авторській моделі описує розвиток емоційного вигорання у трьох стадіях: нервово напруження, фаза супротиву і фаза виснаження. На думку вченого, дане явище є набутиим стереотипом емоційної і професійної поведінки, при якому людина дозує і економить енергетичні ресурси, що негативно позначається на виконанні роботи і відносинах з партнерами. Вчений розглядає емоційне вигорання як професійну деформацію особистості, яка виникає під впливом ряду зовнішніх і внутрішніх факторів. До зовнішніх факторів належать конфлікти «по вертикалі» в організації, хронічно напружена психоемоційна діяльність, підвищена відповідальність за виконувані функції і операції, неблагополучна психологічна атмосфера. Внутрішні причини «вигорання» – схильність до емоційної ригідності.

Стосовно перебігу фаз, автор зазначав, що фаза напруження виражається у чотирьох симптомах: у переживанні психотравмуючих обставин, незадоволеності собою, почутті загнаності в клітку, тривозі і депресії. Фаза спротиву (резистентності) включає в себе редуцію професійних завдань, режим економії ресурсів та збіднення емоційних реакцій в інших сферах життя, вибірковість емоційних реакцій тощо. Фаза виснаження характеризується повною емоційною відстороненістю, деперсоналізацією, дереалізацією, психосоматичними порушеннями, загальним ослабленням організму та нервової системи зокрема.

Також варто зазначити, що ряд науковців (Е. Махер [29], К. Кондо [27], В.В. Бойко, В.В. Постнов) розглядають емоційне вигорання, спираючись на теорію Г. Сальє [21]. Автор вважає, що для оптимального функціонування будь-якого організму необхідний відносний гомеостаз, що сприяє забезпеченню фізичного та психічного благополуччя. Вплив тривалого стресу вивкликає негативні реакції організму та призводить до нездатності свого оптимального функціонування. Відповідно до цього, виділяють три стадії стресу:

1. Стадія тривоги (мобілізації) адаптивних можливостей організму, яка надсилає сигнал лиха в гіпоталамус, що забезпечує вивільнення гормону

глюкокортикоїду та запускає викид адреналіну і кортизолу. Ця первинна стадія умовно спрямована на виживання та якнайшвидшу ліквідацію стресу.

2. Стадія опору, під час якої організм намагається протидіяти фізіологічним змінам, які відбулися під час стадії реакції тривоги. Вона регулюється парасимпатичною частиною вегетативної нервової системи, під час якої здійснюється збалансоване витрачання адаптаційних ресурсів. Якщо стресова ситуація закінчується, на етапі опору тіло повертається в нормальний стан. Проте, у разі продовження впливу стресогенного фактора, організм залишається насторожі, щоб боротися з його проявами. На цій стадії відбувається максимальна мобілізація фізичних та психічних сил людини, волі, що сприяє загостренню бажання людини подолати несприятливий фактор. Всі сили організму ніби «перетікають» з інших сфер життя задля подолання стресу.

3. Стадія виснаження зберігається впродовж тривалого періоду. Так, організм починає втрачати здатність боротися зі стресором і зменшувати його шкідливий вплив, оскільки виснажується вся адаптивна його здатність. Остання може призводити до стресових перевантажень і до проблем зі здоров'ям, якщо вони не будуть вирішені негайно. На цій стадії наднирники більше не здатні адаптуватися до стресу і вичерпали свої функціональні можливості. Деякі науковці вважають, що у разі затягування даної стадії можлива навіть загибель організму [37].

На думку Маслач, Шауфелі та Лейтер [28], основними чинниками емоційного вигорання є: невідповідність робочого навантаження; помилки в управлінні; відсутність відповідних винагород за виконану працю; відсутність позитивного зв'язку з іншими на робочому місці; відчуття несправедливості; конфлікт цінностей.

За Фрейденбергером основними факторами емоційного вигорання є індивідуальні особливості людини, де чуттєві, мрійливі та дуже емпатійні люди, які надмірно зосереджені на певній ідеї, знаходяться у групі ризику.

Датський психотерапевт Ілсе Санд [8] вважає, що до емоційного вигорання схильні інтроверти, професійна діяльність яких пов'язана з людьми.

Відтак, можна сказати, що загальними факторами емоційного вигорання є:

1. Ненормований робочий графік.



2. Відсутність інтересів поза роботою та схильність «приносити» роботу додому.

3. Відсутність достатньої фізичної активності, сну та збалансованого харчування.

4. Відсутність емоційного задоволення від роботи, а також морально-ціннісні конфлікти, що пов'язані з роботою.

5. Відчуття відсутності сенсу власної професійної діяльності та неможливість відповісти на запитання «Для чого я цим займаюся?».

Окрім цього виділяють п'ять основних груп симптомів, характерних для емоційного вигорання:

1. Фізичні. Втома, безсоння або сонливість, втрата або набір ваги, зміна харчових звичок, погане самопочуття, маніфестація та загострення хронічних хвороб.

2. Емоційні. Стан виснаження, нестача, зменшення емоційного діапазону, агресивність, апатичність, песимізм, цинізм, дисфорія, депресія, деперсоналізація, почуття самотності тощо.

3. Поведінкові зміни у процесі діяльності. Понаднормова робота або виконання поставлених завдань для «галочки», відсутність мотивації, креативності), поява або збільшення небажаних звичок на робочому місці та поза нею (вживання алкоголю, часті перекури, перерви на обід, каву, відмови в участі у тимбілдингу, корпоративах, відмова слідування корпоративній політиці, небажання або формалізована участь у професійних тренінгах, нарадах, конференціях).

4. Когнітивні зміни. Зашореність мислення, стереотипізація, труднощі у концентрації уваги, зменшення обсягу запам'ятовування тощо.

5. Соціальні. Обмеження соціальних контактів, зменшення активності, яка раніше приносила задоволення (небажання відвідувати виставки, театри, їздити у подорожі тощо), відстороненість від сім'ї та друзів, почуття, збіднення у стосунках з колегами тощо.

## **1.2. Особливості прояву емоційного вигорання у торговельного персоналу**

Один з підходів щодо вивчення розвитку особистості акцентує увагу на її діяльності. Так, представники діяльнісного підходу С. Л. Рубінштейн, О. М. Леонтьєв, Б. Г. Ананьєв та інші, зазначають, що свідомість та психіка людини проявляється не лише в діяльності, але і формується в процесі її здійснення [5]. Тобто, для кожного віку характерна своя провідна діяльність: для немовляти провідною діяльністю є безпосереднє емоційне спілкування з дорослим, для раннього дитинства характерною є предметно-маніпулятивна діяльність, для дошкільнят – сюжетно-рольова гра. Суттєвою зміною у житті людини є початок навчання у школі, під час якого саме навчальна діяльність стає провідною. У підлітковому віці провідною діяльністю стає інтимно-особистісне спілкування, а для юнаків – навчально-професійна діяльність. Для дорослої людини провідною стає праця та реалізація себе як професіонала [7].

Перед тим, як перейти до особливостей проявів емоційного вигорання торговельного персоналу, потрібно розглянути професію як складову життя.

На нашу думку, важливим аспектом провідної діяльності дорослої людини – праці – є професійна ідентичність людини. На думку Л. Б. Шнейдер, під професійною ідентичністю слід розуміти складний інтегративний психологічний феномен, що виступає провідною характеристикою професійного розвитку людини, яка свідчить про ступінь прийняття обраної професійної діяльності як засіб самореалізації і розвитку, усвідомлення своєї тотожності з групою і оцінка значущості членства в ній [21]. Складовими професійної ідентичності є:

1. Когнітивна (відповідні професійні знання, вміння та навички).
2. Емоційна (емоційно-оціночне сприймання себе як професіонала, ставлення до своїх обов'язків тощо).
3. Поведінкова (відповідні дії та поведінкові реакції відносно професійної діяльності).

Відповідно до цього, існують певні типи професійної ідентичності, що впливатимуть на перебіг емоційного вигорання. Згідно з Д. О. Ісаєвою [10], до типів професійної ідентичності відносять наступні:

1. Досягнута професійна ідентичність, яка сприяє чіткому усвідомленню людини як професіонала, що здатна адекватно оцінювати свої досягнення, ставити цілі та проявляти професійні амбіції.

2. Передчасна професійна ідентичність, що характеризується незавершеною або відсутньою кризою ідентичності. Наприклад, такий тип може зустрічатися у дитини/підлітка/юнака, у яког в сім'ї династія військових. Даний тип формується через бажання бути схожим на значущих дорослих, тож дитина передчасно сприймає себе як військового/моряка/інженера тощо.

3. Дифузна професійна ідентичність, яка проявляється у відсутності професійних амбіцій, інтересів, бажань. За наявності такої, людина не відчуває себе належною до певної професійної групи, її частиною та не може відповісти на питання хто вона та чим хоче займатися. Такий тип можна зустріти, коли людина працює лише заради виживання, або, коли професійний вибір за неї роблять батьки або дитина його робить під впливом сторонніх факторів. Так, навіть вивчившись на бухгалтера, людина не буде співвідносити себе з цією професією, не буде прагнути досягти більшого або розвинути свою кар'єру.

4. Мораторій, під якою розуміється стан відсутності ідентичності, що пов'язаний з перебуванням людини у професійній кризі.

Аналізуючи вищезазначене, можна сказати, що найменший ризик професійного вигорання мають особи з досягнутою професійною ідентичністю.

Досягнуту професійну ідентичність можна сприймати як довершену. Особа впевнена у своєму виборі, відчуває задоволення від своєї роботи, а також сприймає свою діяльність як осмислену. Наприклад, така людина усвідомлено та з інтересом отримала освіту, скажімо, з управління персоналом, менеджменту тощо. Така ідентичність буде більш характерною для керівників відділів, директорів магазинів, мережі, власників малого, середнього та великого бізнесу [40].

Передчасну професійну ідентичність можуть мати власники малого, середнього або великого бізнесу, керівників відділів тощо. Уособлюючи себе із значущими дорослим, дитина передчасно бачитиме себе, наприклад, керівником

магазину. Однак, вона не усвідомлюватиме, чим саме вона буде займатися, наскільки їй це цікаво, яким буде шлях до досягнення цієї мети [36].

Дифузна професійна ідентичність буде характерною для осіб, які вимушено займаються цією діяльністю. Наприклад, після скорочення адвокат вимушений працювати продавцем-консультантом в супермаркеті. Йому буде нецікавою оптимізація товарів на полицях, тренінги щодо підвищення власної професійної діяльності тощо. Вона навряд чи сприйматиме себе як продавця чи сповіщатиме оточуючих про свою діяльність.

При мораторії складно наводити приклади, оскільки це стан професійної кризи.

Для того, щоб описати особливості проявів емоційного вигорання у торговельних працівників, варто зазначити, що дана сфера охоплює величезну кількість професій:

- Фешн-мерчендайзер (відповідає за красиву викладку товарів, оформлення вітрин та манекенів, проведення рекламних акцій та інші способи підвищення прибутку компанії).

- Байер (це людина, що здійснює закупівлю партій товарів для компанії замовника. Вона переважно працює в сфері модної індустрії).

- Брокер (є вузьким фахівцем, який виконує роль посередника між учасниками угоди, представляє інтереси свого замовника. Найбільш поширені біржові брокери, які працюють на ринку цінних паперів).

- Візуальний мерчендайзер (фахівець з презентації об'єктів роздрібною торгівлі та індустрії моди, який займається художнім оформленням вітрин, роблячи їх привабливими для покупців).

- Трейдер (фахівець, який професійно розбирається в тонкощах біржових і не біржових ринків, аналізує ринки та укладає угоди з метою отримання особистого прибутку або прибутку для своїх клієнтів).

- Категорійний менеджер (від ефективності роботи категорійного менеджера залежить товарообіг і прибуток від продажу підзвітних йому товарів).

Відповідальність за неякісний або прострочений товар на полицях магазинів повністю лежить на цьому фахівці).

- Телемаркетолог (фахівець з телефонного маркетингу, який здійснює збір інформації, рекламу і реалізацію товарів і послуг по телефону).

- Продавець-касир (співробітник магазину, який приймає оплату за товар).

- Менеджер з продажів (займається реалізацією товарів або послуг, які пропонує або виробляє компанія. Хоча зараз так нерідко називають і простих продавців в роздрібних магазинах, в загальному випадку обов'язки менеджерів з продажу більш широкі. Вони виконують переговори з клієнтами і потенційними клієнтами, збільшують число покупців, здійснюють операції, беруть участь у формуванні асортименту товарів залежно від потреб цільової аудиторії. Досить часто такі фахівці займаються роботою з оптовими покупцями).

- Аукціоніст (займається публічними продажами товарів, що володіють індивідуальними і навіть унікальними властивостями, за заздалегідь встановленими правилами).

- Кавіст (експерт в елітному алкоголі і винний гурман, консультує покупців і допомагає їм підібрати вино, враховуючи всі їхні побажання).

- Ріелтор (фахівець, який займається операціями з нерухомістю. Зазвичай ці фахівці працюють в агентствах нерухомості. Ріелтор допомагає своїм клієнтам купити, продати або орендувати приміщення).

- Промоутер (фахівець з просування різноманітних товарів або послуг, в обов'язки якого входить робота з перехожими і відвідувачами магазинів і пропозиція їм певного товару).

- Торговий агент (займається просуванням товарів підприємства в роздрібні торгові точки).

- Товарознавець (фахівець, що контролює кількість і якість товару, який працює в організаціях торгівлі, органах митниці або спеціалізованих лабораторіях експертизи та сертифікації товарів).

- Супервайзер (управляє підлеглими йому промоутерами і мерчендайзерами для підвищення ефективності рекламних кампаній і збільшення продажів компанії).

- Мерчендайзер (фахівець, який стежить за реалізацією товарів в різних торгових точках і стимулює її).

- Продавець-консультант (радить потенційному покупцеві, що краще купити, описує властивості, технічні характеристики, параметри товарів і допомагає з вибором) [16].

Тож тепер спробуємо розібратися, які саме особливості проявів емоційного вигорання будуть у даних працівників. В даному аналізі ми зосередимося саме на професійній діяльності, оскільки інші прояви (емоційні, фізичні) є загальними та не можуть чітко диференціюватися за професіями.

- Фешн-мерчендайзер. Зниження якості та креативності викладок, зменшення контрактів з магазинами-замовниками, конфлікти з власниками та застрягання на одній концепції, а також зменшення потоку клієнтів.

- Байер. Не вкладання в терміни, замовлення товарів низької якості, помилки у товарах, їх кількості, відділах, магазинах, куди вони мають бути направлені тощо.

- Брокер. Зменшення потоку клієнтів, значні фінансові втрати, відмова від використання актуальних даних тощо.

- Візуальний мерчендайзер. Застарілий підхід до оформлення та презентацій, відмова від орієнтації на зарубіжних колег, зменшення креативності оформлень та презентацій, зниження ініціювання змін.

- Трейдер. Виконання роботи лише на попередній репутації, значні фінансові втрати, інвестиції у неприбуткові компанії тощо.

- Категорійний менеджер. Зменшення прибутків магазинів, конфлікти з працівниками через невдоволення клієнтів, неякісний товар, що може загрожувати життю та здоров'ю покупців, а також судовими позовами на магазин.

- Телемаркетолог. Зменшення кількості продажів, конфлікти з клієнтами (особливо, з «холодними» клієнтами).

- Продавець-касир. Прорахунки, недостача у касі або, навпаки, збитки у клієнтів, що може призвести до зменшення клієнтського потоку.

- Менеджер з продажів. Зменшення продажів, втрата клієнтів, помилки у розрахунках.

- Аукціоніст. Втрата цінних об'єктів, помилки у оголошенні вартості, виборі переможця.

- Кавіст. Помилки у підборі вина, надання клієнтам некоректної інформації про елітний алкоголь, відсутність орієнтації на побажання клієнтів, зниження або завищення цін на дорогий алкоголь.

- Ріелтор. Допускає помилки в угодах, ставить завищені ціни на збиткові приміщення або, навпаки, занижені ціни перспективне житло, допускає помилки при аналізі ринку нерухомості, не виконує план.

- Промоутер. Не виконує план продажів. Вдається до агресивних або, навпаки, байдужих проявів, конфліктує та сперечається з клієнтами, дає власну негативну оцінку товару, який рекламує.

- Торговий агент. Помилки у характеристиках товарів, зменшення обсягів продажів, втрата клієнтів, відсутність креативного та клієнтоорієнтованого підходу.

- Товарознавець. Порушення митних умов, помилки при проведенні експертиз тощо.

- Супервайзер. Зниження якості роботи промоутерів та мерчендайзерів, конфлікти з підлеглими, плинність кадрів, зменшення кількості продажів, низька якість рекламних кампаній).

- Мерчендайзер. Прострочені дедлайни наповнення та реалізації товарів.

- Продавець-консультант. Конфлікти з клієнтами, помилки в наданні характеристик та оформленні товарів.

Тож ми можемо побачити, що специфічність проявів емоційного вигорання у представників торгової сфери зосереджується саме на поведінкових проявів у процесі виконання професійної діяльності, тоді як фізичні та емоційні прояви є схожими з представниками інших сфер.

### **1.3. Психологічні чинники емоційного вигорання у торговельного персоналу**

Спектр чинників емоційного вигорання досить широкий, однак ми спробуємо знайти певні особливості властиві для торговельного персоналу.

Першим пунктом, на нашу думку, знову виступає провідна діяльність. Як ми зазначали у попередніх підрозділах, відповідна віку професійна діяльність є запорукою адекватного психічного розвитку особистості. Однак, ми живемо у світі, де багато осіб не лише юнацького та підліткового, але і навіть молодшого шкільного віку починають працювати. Це може бути викликано різними факторами: фінансовим неблагополуччям, необхідністю заробляти, бажанням мати власні кошти тощо. Оскільки сфера торгівлі часто не потребує високого рівня освіти та кваліфікаційного рівня, а отже підлітки та юнаки часто обирають саме її. Однак, під час цього провідна діяльність певного віку поступається місцем праці, а отже гармонійний розвиток особистості може порушуватися, що може призводити до труднощів у емоційній саморегуляції, рефлексії, поведінці та взаємодії з іншими [13].

Наступним чинником емоційного вигорання може виступати передчасна та дифузна професійна ідентичність. Зупинимось детальніше на кожній з них.

Передчасна професійна ідентичність більш характерна для осіб підліткового та юнацького віку. Наприклад, через бажання бути схожим на авторитетну особистість (частіше, на когось із значимих дорослих, однак це можуть бути і сторонні люди або навіть вигадані персонажі), дитина передчасно бачить себе у певній професійній ролі (наприклад, керуючий магазином/відділом). Однак у такої людини немає об'єктивних даних про перебіг цієї праці, її суть, а також, здебільшого, неможливість без досвіду займати керівну посаду. Тож для підлітка або юнака з передчасною професійною ідентичністю характерним чинником емоційного вигорання може стати внутрішній конфлікт, спровокований зіткненням очікувань та реальності. Займана посада не приносить задоволення, очікуваних фінансів, а стан фрустрації може ставати чинником емоційного вигорання.

Дифузна професійна ідентичність більше властива для осіб юнацького, дорослого та старшого віку. Для юнацького віку це може бути завершення навчального закладу та спроби працевлаштування за спеціальністю, які не



завершуються вдало через брак досвіду або дуже низьку заробітну плату. Тоді випускник обирає інший професійний шлях та може переживати зміни цієї ідентичності та нерозуміння: він все ж представник своєї спеціальності, чи своєї роботи. Або, наприклад, коли вибір був нав'язаний зі сторони в людина вимушена займатися торгівлею, хоч це і не є її внутрішнім прагненням. Тут знову виникає внутрішній конфлікт між очікуваннями та реальністю, який може виступати пусковим механізмом до виникнення емоційного вигорання.

Деякі інші фактори характерні для представників дорослості. Прикладом дифузної ідентичності тут може виступати вимушена зміна бажаної професійної діяльності на небажано. Наприклад, після тривалої роботи на фірмі успішний юрисконсульт потрапляє під скорочення у зв'язку з карантинном. Попередня досягнута професійна ідентичність юрисконсульта починає розмиватися при неможливості подальшого працевлаштування відповідно до своїх професійних умінь. Так, через брак засобів для існування людина вимушена податися, наприклад, у торгову сферу. Така різка зміна професійної ідентичності може супроводжуватися самоприниженнями, знеціненням себе як професіонала, а також своїх професійних здобутків, інертність і так далі. Саме ці фактори можуть ставати чинниками емоційного вигорання в періоді дорослості. Дифузна ідентичність людей пенсійного віку також може бути пов'язана із вимушеним переходом на інший вид праці через вік, або вихід на роботу після тривалого перебування на пенсії [12].

Також можна зробити припущення щодо типу професії торговельної сфери та чинників професійного вигорання.

Відповідно до зазначених раніше типів професій, можна побачити, що є умовно управляючі професії, висококваліфіковані або такі, що вимагають значного попереднього досвіду, та низькокваліфіковані або ті, виконання яких не потребує тривалого навчання або значного досвіду. Так, до першої категорії можна віднести фешн-мерчендайзерів, байєрів, брокерів, візуальних мерчендайзерів, трейдерів, аукціоністів, кавістів, ріелторів, торгових агентів, товарознавців та супервайзерів. Тоді як до другої категорії можна віднести категорійних менеджерів,

телемаркетологів, продавців-касирів, менеджерів з продажів, промоутерів, мерчендайзерів, продавців-консультантів.

Для першої категорії основною причиною вигорання можна вважати переживання відповідальності, тоді як для другої категорії це здебільшого невідповідність статусу власним очікуванням.

Одна з топових американських менеджерок з управління персоналом Мег Пратер [40] до чинників емоційного вигорання у торгового персоналу відносить:

1. Відсутність наставників. Продажі можуть бути емоційно виснажливою роботою, тому для кожної людини у команді важливо мати наставника. Торговельному персоналу потрібно, щоб був хтось, до кого можна підійти, звернувся за порадою та поділитися тими речами, які, можливо, їм не зручно повідомляти своєму керівнику.

2. Брак відповідних навичок, «інструментів». У продажах кожна хвилина має значення, тому підвищення ефективності навіть кількох моментів завдання є ключовим для того, щоб працівники торговельної сфери відчували, що вони мають підтримку та інструменти, необхідні для виконання поставленої задачі.

3. Відсутність знань щодо оцінювання власної роботи та вимірювання її успіху.

4. Неможливість професійного розвитку та «скляна стеля» у кар'єрі [30].

5. Відсутність мотивації до виконання своєї професійної діяльності, а також невідповідність особливостей цінностної та потребово-мотиваційної систем виконуваних діяльності.

6. Ненормований робочий день/тиждень, заохочення понаднормової роботи з боку керівництва. Особливо, без супутніх винагород за перепрацювання.

7. Відсутність інтелектуального та емоційного задоволення від виконаної діяльності.

8. Неможливість адаптивно впоратися зі стресом, що виник на робочому місці.

Також варто зазначити, що через особливості торговельної сфери, основними чинниками емоційного вигорання є:

- Стрес внаслідок відповідальності у висококваліфікованого та адміністративного персоналу, що часто перевищує можливості особистості вирішити його, і якщо до цього додати невизначеність у майбутньому, економічні проблеми та сімейні стосунки з незначною толерантністю як для першої, так і для другої категорії торговельних працівників, вони є сильними пусковими механізмами для виникнення емоційного вигорання:

- Депривація сну і його вплив на роботу та успішність вивчалася досить давно, однак особливості робочого процесу, орієнтованого на результат, та робочі графіки, що не відповідають циркадним ритмам сприяють виникненню емоційного вигорання; доведено, що хронічна депривація сну змінює концентрацію та змінює здатність приймати рішення, що в результаті збільшує помилки зі значними наслідками [40].

Отже, варіативність чинників емоційного вигорання обумовлюється діяльністю, мотиваційно-ціннісними компонентами, емоційною задоволеністю та навичками саморегуляції, а також особливостями поведінки у ненормативних ситуаціях.

## Висновки до першого розділу

В процесі аналізу вітчизняних та зарубіжних теоретичних джерел, нами було розглянуто феномен емоційного вигорання та особливості його прояву, а також було теоретично досліджено особливості виникнення та протікання емоційного вигорання к торговельного персоналу. У зв'язку з цим ми можемо зробити наступні висновки:

1. З'ясовано, що вперше виявлення емоційного вигорання було здійснено американським психіатром Гербертом Фройденбергер у 1979-х роках. Спираючись на спостереження за волонтерами у клініці для наркозалежних, вчений зазначив, що спеціалісти, які безпосередньо працюють з людьми демонструють особистісні та поведінкові зміни, порушення фізичного здоров'я та психічної рівноваги. Також було з'ясовано, що до Фройденбергера, даний феномен спливав у літературі, а саме у творі «Вигоріла справа» Грема Гріна, 1961 року, де описувався схожий стан у лікаря.

2. Проведено аналіз існуючих моделей емоційного вигорання, а саме однокомпонентну модель А. Пайнса та Е. Аронсон; двокомпонентну модель, запропоновану Д. Дирендонк, В. Шауфелі, Х. Сіксма; трьохкомпонентну модель К. Маслач та С. Джексон, чотирьохкомпонентну модель (Р. Л. Шваб, Г. Х. Фірт, А. Мімс). У вищезазначених структурних моделях, було розглянуто процесуальні моделі емоційного вигорання, до яких належать динамічна модель Б. Перлман та Е. А. Хартман, процесуальну модель Р. Т. Голембієвського і Р. Ф. Музенрідер, модель Дж. Грінберга, а також модель вигорання В. В. Бойко.

3. Виокремлено основні чинники емоційного вигорання за Маслач, Шауфелі та Лейтер, розглянуто позицію Фройденбергера, І. Санд щодо факторів емоційного вигорання, визначено основні групи симптомів, що супроводжують вигорання. Також нами було розглянута позиція дослідників, що при описі емоційного вигорання спираються на теорію Г. Сальє.

4. Виявлено особливості проявів емоційного вигорання торговельного персоналу з точки зору діяльнісного підходу та професійної ідентичності. Було

визначено основні типи професій у сфері торгівлі та описано особливості прояву даного феномена у кожній з них. На основі цього нами було виявлено психологічні чинники емоційного вигорання через призму професійної ідентичності, вікової періодизації та загальних характеристик, а також типів професії торговельної сфери.

## РОЗДІЛ 2

# ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИВЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ТОРГОВЕЛЬНОГО ПЕРСОНАЛУ

### 2.1. Процесуально-змістовий аспект емпіричного дослідження

Теоретичний аналіз наукових джерел вітчизняного та зарубіжного походження демонструє важливість вивчення емоційного вигорання, його багатоконпонентність та варіативність підходів до його пояснення (моделі емоційного вигорання). Однак, як ми зазначали раніше, більшість досліджень емоційного вигорання направлені на вчителів, медиків, соціальних працівників. Тобто на ті групи, які з точки зору суспільства, «мають право» на емоційне вигорання. Не дивлячись на те, що торговельні працівники також відносяться до системи «людина-людина», а отже піддаються різноманітним соціальним впливам під час виконання професійних обов'язків, для досліджень вони часто залишаються невидимими. Можливо, це певне культурне надбання, через яке представники торговельної сфери сприймаються як обслуговуючий персонал і на історичному рівні, зацікавленість у їх психоемоційному стані для більшості населення залишається неважливим. У зв'язку з цим профілактика та корекція емоційного вигорання серед торговельних працівникам не реалізується, а вигорання виявляється лише на пізніх стадіях.

З метою вивчення емоційного вигорання у торговельного персоналу, нами було проведено емпіричне дослідження. Вибірка нашого дослідження охоплює 40 респондентів віком від 19 до 34 років. Всі учасники нашого дослідження є продавцями-консультантами мережі Miraton. Дослідження проводилося дистанційно, за допомогою використання гугл-форм.

Реалізація емпіричного дослідження охоплює наступні етапи:

1. Виявлення основних компонентів емоційного вигорання у торговельного персоналу.

2. Проведення діагностики рівня прояву емоційного вигорання серед респондентів.

3. Аналіз та інтерпретація попередніх даних.

4. Розробка та впровадження корекційно-профілактичну програму щодо подолання емоційного вигорання у торговельного персоналу, а також аналіз її ефективності.

5. Розробка практичних рекомендацій для торговельного персоналу щодо профілактики емоційного вигорання.

Психічна діяльність людини, в тому числі і емоційне вигорання, може юти реалізована на когнітивному, емоційному, поведінковому, мотиваційному та особистісному рівнях. На нашу думку, основними у феномені емоційного вигорання є особистісний, мотиваційний та поведінковий компоненти.

Так, особистісний компонент емоційного вигорання дає змогу відповісти на питання, які саме особистісні особливості можуть вплинути на його виникнення та перебіг. До подібних особливостей психічної діяльності можна віднести високу ступінь нейротизму, що виражатиметься у емоційній нестійкості, зниженій здатності до саморегуляції. Також особистісний компонент може виявлятися у підвищеній дратівливості та зниженій врівноваженості. В такому випадку будь-який ненормативний вплив на особу викликатиме в нею бурхливу реакцію, що, в свою чергу, призводитиме до швидшого виснаження нервової системи та виникнення емоційного вигорання. Оскільки торговельна сфера пов'язана з тісним спілкуванням з іншими людьми, відкритість та товариськість можуть впливати на ймовірність виникнення емоційного вигорання під час виконання професійних обов'язків (у закритої та нетовариської людини в даній сфері професійної діяльності вищий ступінь ризику емоційного вигорання). Також на розвиток емоційного вигорання з позиції особистісного компоненту може вплинути депресивність. Тобто у депресивної людини, що схильна надавати песимістичну оцінку оточуючому світу, розвиток емоційного вигорання є більш ймовірним та очікуваним, ніж у її більш оптимістичних колег.

Мотиваційний компонент у структурі емоційного вигорання виявлятиметься у мотивації людини до професійної діяльності у торговельній сфері. Як і в інших сферах, у працівників торгової сфери можуть домінувати естетичні мотиви (естетична привабливість праці, товарів, клієнтського прошарку), матеріальними (виконання робочих обов'язків задля задоволення фінансових потреб), пізнавальні, творчі тощо. Залежно від домінування мотивів, ступеню їх задоволення та мотиваційна спрямованість в загальному (відокремлена від поточної роботи) можуть або підвищувати ризики емоційного вигорання, або, навпаки зменшувати їх. Так, наприклад, при домінуванні матеріальної групи мотивів може ігноруватися важливість інтелектуального та емоційного задоволення від праці. А за умови, якщо ці матеріальні мотиви не будуть задовольнятися належним чином, може виникати фрустрованість, що, в свою чергу, може виступати передумовою емоційного вигорання.

І третім компонентом емоційного вигорання, на нашу думку, виступає поведінковий. В рамках професійної діяльності, ми маємо на увазі стратегія поведінки, яку використовує людина аби справитися з ненормативною ситуацією. Дані стратегії посідають важливе місце в структурі емоційного вигорання, адже торговельна сфера, як ми зазначали раніше, відноситься до системи «людина-людина», а отже містить у собі значну кількість напруження та ризиків конфліктів (особливо, враховуючи постулат «клієнт завжди має рацію», що може обмежувати поле для дій). Таким чином, поведінка у ненормативних ситуаціях визначатиметься домінуючими копінг-механізмами. Так, наприклад, до подібних механізмів можна віднести пошук соціальної підтримки. Зіштовхнувшись з об'єктивними чи вигаданими проблемами клієнта, продавець-консультант може шукати підтримки у колег-консультантів, менеджера, супервізора тощо. Або іншим механізмом може бути втеча. Тобто працівник докладатиме максимум зусиль, щоб якнайшвидше припинити конфлікт, відсидітися або втікти у прямому сенсі, залишивши незадоволеного клієнта на колег або адміністратора[4].

Відповідно до зазначеного, саме ці компоненти зумовлюватимуть виникнення емоційного вигорання. На нашу думку, первинним елементом у цій ланці



виступатиме особистісний компонент, а саме відповідність особистісних особливостей людини умовам праці, з якими вона зіштовхнулася. Наступним елементом виступатиме мотиваційний, а саме домінування мотивів, якими керується людина, обираючи професійну діяльність. Третім компонентом виступає поведінковий. В даному випадку, він виражатиметься у тому, які стратегії поведінки обирає людина, зіштовхнувшись конфліктними або будь-якими іншими ненормативними ситуаціями в процесі виконання професійних обов'язків. Ієрархічна структура компонентів емоційного вигорання, представлена на рисунку 2.1.1.

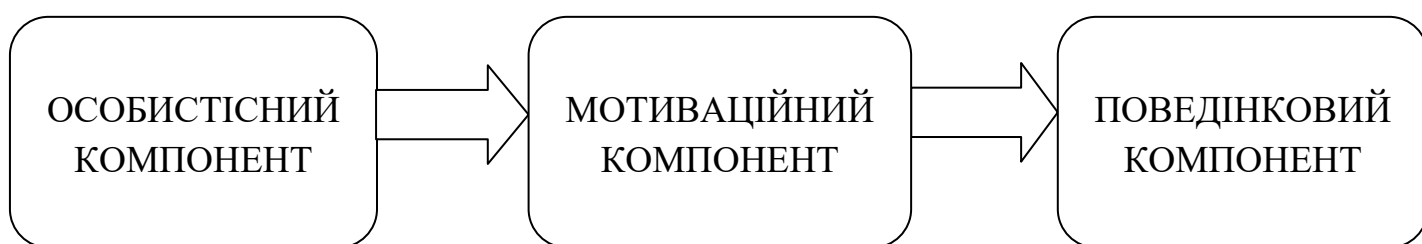


Рис. 2.1.1. Ієрархічна структура розвитку емоційного вигорання у торговельного персоналу

Так, визначивши основні компоненти структури емоційного вигорання, нами було підібрано ряд психодіагностичних методик з метою визначення ступеню їх вираженості.

Для визначення рівня прояву особистісного компоненту нами було використано Фрайбургський особистісний опитувальник І. Фаренберга, Х. Зарга, Р. Гампель (модифікована форма «В») (Додаток А) [17]. Розробку опитувальника було розпочато німецькими психологами Фаренберг, Заргом, Гампель (Jochen Fahrenberg, Rainer Hampel and Herbert Selg) в 1963 р Перша версія опитувальника була опублікована в 1970 році (друга і третя редакції видані в 1973 і 1978 рр.) І складалася з чотирьох форм: FPI-G (повна версія - 222 затвердження); FPI-A і FPI-B (скорочені версії - 114 тверджень); FPI-K (коротка версія)

Форма В відрізняється від повної форми тим, що містить майже вдвічі менше питань, які сформульовані у формі тверджень, на які досліджуваний повинен дати відповіді «так» або «ні».

Особистісний опитувальник FPI-B створений головним чином для прикладних досліджень, діагностики станів і властивостей особистості, які мають першорядне значення для процесу соціальної адаптації та регуляції поведінки. Питання сгруповані у 12 шкал: шкали невротичності, спонтанної агресивності, депресивності, дратівливості, товариськості, врівноваженості, реактивної агресивності, сором'язливості, відкритості, екстраверсії – інтроверсії, емоційної лабільності, маскулінності-фемінності.

Діагностика рівня вираження домінуючих мотивів здійснювалась за допомогою методики «Визначення основних мотивів вибору професійної діяльності» Є. М. Павлютенкова (Додаток А), що дозволяє встановити роль тих чи інших мотивів при виборі професії конкретним випробуваним. Випробуваному надається опитувальник, в якому міститься 18 суджень про професії. Ці судження висловлюють 9 груп мотивів: соціальні, моральні, естетичні, пізнавальні, творчі, мотиви, пов'язані зі змістом праці, матеріальні, престижні, утилітарні.

Для визначення рівня прояву поведінкового компоненту було використано копінг-тест Лазаруса. Методика була розроблена Р. Лазарусом і С. Фолкманом в 1988 році, адаптована Т.Л. Крюковою, Е.В. Куфтяк, М.С. Замишляєвою в 2004 році, додатково стандартизована в НППНІ ім. Бехетерева Л.І. Вассерманом, Б.В. Іовлевим, О.Р. Ісаєвою, Е.А. Трифоною, О.Ю. Щелковою, М.Ю. Новожиловою. Методика містить 50 питань, що виражені у таких шкалах (видах копінгу): конфронтаційний копінг, дистанціювання, самоконтроль, пошук соціальної підтримки, прийняття відповідальності, втеча, планування вирішення проблеми, позитивна переоцінка (Додаток А).

Також для визначення наявності емоційного вигорання у торговельного персоналу, його фази та домінуючих симптомів було використано методику емоційного вигорання В. В. Бойко. Методика містить три основних шкали та 12 підшкал (симптомів):

- шкала (фаза) напруження (підшкали переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, «загнаність у клітку», тривога і депресія);

- шкала (фаза) резистентності (підшкали: неадекватне вибіркоче емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій, редукція професійних обов'язків);
- шкала (фаза) виснаження (підшкали: емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, особистісна відстороненість (деперсоналізація), психосоматичні психовегетативні порушення) (Додаток А).

## 2.2. Діагностика рівня сформованості емоційного вигорання у торговельного персоналу

В результаті діагностики щодо виявлення рівня сформованості емоційного вигорання у торговельного персоналу за однойменною методикою В. В. Бойка, нами було констатовано той факт, що серед усієї кількості досліджуваних 25% респондентів мають високий ступінь сформованості даного явища. У 75% осіб ступінь сформованості емоційного вигорання знаходилось на низькому рівні свого прояву. Осіб з середнім рівнем сформованості означеного феномена зафіксовано не було. Графічне зображення отриманих результатів подано на рисунку 2.2.1.

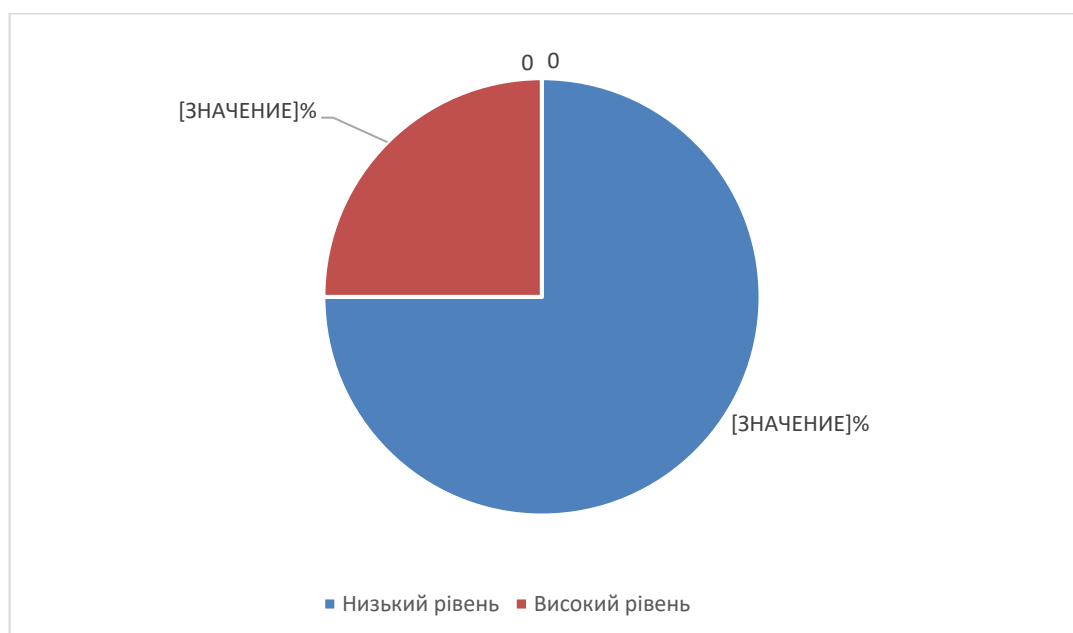


Рис. 2.1.1. Ступінь сформованості емоційного вигорання торговельних працівників

Щодо деталізації прояву означеного явища за виокремленими шкалами даної методики, слід зазначити, що 25% досліджуваних з високим ступенем сформованості емоційного вигорання демонструють високий рівень прояву фази напруження. Слід також зазначити, що серед торговельних працівників, які мають низький рівень сформованості емоційного вигорання, 75% осіб також мають прояви даної фази, що говорить про наявність певних тенденцій щодо формування емоційного вигорання. Фаз резистентності та виснаження у досліджуваних виявлено не було. Кількісні показники отриманих результатів подано в таблиці 2.2.1.

Таблиця 2.2.1

Кількісні показники рівня сформованості емоційного вигорання за методикою «Емоціне вигорання» В.В. Бойко

Шкала	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Напруження	75%	0%	25%
Резистентності	100%	0%	0%
Виснаження	100%	0%	0%

Тобто, відповідно до ступеню вираженості симптомів (підшкал), що складають шкали (фази) у переважній більшості респондентів відсутні прояви емоційного вигорання.

Результати за підшкалами, що складають шкалу напруження, розподілилися наступним чином: переживання психотравмуючих обставин 75% досліджуваних проявляють низький рівень сформованості даного симптому, середній рівень продемонстрували 12,5% респондентів, тоді як 10% виявили високий рівень, а для 2,5% досліджуваних даний симптоми є домінуючим (дуже високий рівень прояву). Відповідно до підшкали незадоволеності собою, 72,5% респондентів мають низький рівень, що означає, що симптом не сформувався, 12,5% виявили середній рівень (симптом формується), 10% високий рівень (симптом сформований) та 5% дуже високий рівень (симптом є домінуючим). Відповідно до підшкали «загнаності в клітку», 62,5% досліджуваних мають низький рівень прояву, 20% середній, 10%

високий та 15% демонструють дуже високий рівень прояву даного симптому. За під шкалою тривоги і депресії, 75% досліджуваних виявили низький рівень, 15% середній рівень, 5% високий та 5% дуже високий рівень вираженості за даною підшкалою.

Шкалу резистентності складають такі підшкали: неадекватне вибіркове емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій, редукція професійних обов'язків. Згідно з підшкалою неадекватного вибіркового емоційного реагування, 97,5% респондентів мають низький рівень сформованості, а 2,5% досліджуваних виявили середній рівень. За під шкалою емоційно-моральної дезорієнтації, 100% досліджувані мають низький рівень вираженості, а отже даний симптом несформований. Результати за під шкалою розширення сфери економії емоцій розподілилися наступним чином: 87,5% досліджуваних демонструють низький рівень, тоді як 7,5% середній, а 5% високий рівень сформованості даного симптому. Респонденти демонструють такі показники за під шкалою редукції професійних обов'язків: 87,5% мають низький рівень, 5% середній, а високий рівень прояву виражений у 7,5% досліджуваних.

Вираженість симптомів, що складають шкалу (фазу) виснаження розподілилася таким чином: за під шкалою емоційного дефіциту 100% досліджуваних демонструють низький рівень прояву даного симптому. Симптом емоційної відстороненості у 97,5% досліджуваних виражений на низькому рівні, а у 2,5% на середньому. За під шкалою особистісної відстороненості (деперсоналізації), 92,5% виявили низький рівень, тоді як 7,5% середній рівень вираженості даного симптому. В той час як за під шкалою психосоматичних психовегетативних порушень 97,5% досліджуваних демонструють низький рівень, а 2,5% середній рівень сформованості даного симптому. Кількісні показники ступеню вираженості емоційного вигорання за симптомами подано у таблиці 2.2.2.

Таблиця 2.2.2

Кількісні показники ступеню вираженості емоційного вигорання за симптомами згідно методики «Емоційне вигорання» В.В. Бойко

Шкала	Підшкала	Рівень			
		Низький	Середній	Високий	Дуже високий
Напруження	Переживання психотравмуючих обставин	75%	12,5%	10%	2,5%
	Назадоволеність собою	72,5%	12,5%	10%	5%
	«Загнаність у клітку»	62,5%	20%	10%	15%
	Тривога і депресія	75%	15%	5%	5%
Резистентність	Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	97,5%	2,5%	0%	0%
	Емоційно-моральна дезорієнтація	100%	0%	0%	0%
	Розширення сфери економії емоцій	87,5%	7,5%	5%	0%
	Редукція професійних обов'язків	87,5%	5%	7,5%	0%
	Емоційний	100%	0%	0%	0%

Виснаження	дефіцит				
	Емоційна відстороненість	97,5%	2,5%	0%	0%
	Особистісна відстороненість	92,5%	7,5%	0%	0%
	Психосоматичні психовегетативні порушення	97,5%	2,5%	0%	0%

Отже, низькі показники за шкалою напруження свідчать про відсутність прояву даної фази у респондентів. Такі показники можуть спостерігатися при відсутності емоційного вигорання, тоді як при наступних фазах (резистентності та виснаження) емоційного вигорання, показники за шкалою напруження, зазвичай, залишаються на високому рівні. Переживання психотравмуючих обставин є одним із симптомів даної шкали (фази), низькі показники за яким свідчать про відсутність переживання або реагування на психотравмуючі обставини, що пов'язані із роботою. Середні показники свідчать про те, що в актуальний момент симптом формується, тобто людина або знаходиться у психотравмуючих обставинах, або реагує на них. Високі рівні сформованості даного симптому свідчать про інтенсивну реакцію на психотравмуючі обставини на робочому місці або про їх хронізацію. Якщо ж показники знаходяться на дуже високому рівні, це свідчить про надто інтенсивну реакцію, що може призводити до суттєвого зниження працездатності.

Іншим симптомом, що складає дану шкалу, є незадоволеність собою. Низькі показники свідчать про позитивне ставлення особи до себе загалом та до себе як професіонала, середні показники свідчать, що свідбуваються слабо диференційовані процеси і симптом незадоволеності собою починає формуватися. При високих показниках даний симптом вже сформований, особа сприймає себе в негативному контексті, як правило, через невдоволення професійною складовою. При дуже високих показниках симптом вважається домінуючим, а незадоволеність

собою розширюється з професійного контексту до загального. Особа починає знаходити недоліки у своїй освіті, зовнішності, особистості тощо.

Підшкала «загнаності у клітку» уособлює певну замкнутість, обмеженість, відсутність можливостей для руху та розвитку. Так, у респондентів з низькими показниками за даною шкалою наявні ресурси для реалізації себе у інших сферах, а робочий простір та кар'єрний розвиток не здаються обмеженими. При середніх показниках за даною під шкалою з'являється дискомфорт, пов'язаний із роботою та з'являються відчуття, що відбувається щось не те. Середні показники свідчать про процес формування симптому. При високих показниках відчуття «загнаності у клітку» позначається не лише на працездатності, але і на інших сферах: знижується бажання займатися хобі, які раніше приносили задоволення, відсутнє прагнення до професійного самовдосконалення, а кар'єра впирається у «скляну стелю». Дуже високі показники свідчать про домінування даного симптому.

В цей же час низькі показники за підшкалою тривоги та депресії свідчать про загальний позитивний стан, що забезпечує оптимальне функціонування. Середні ж показники свідчать про процес формування симптому. Так, можуть з'являтися окремі тривожні прояви під час виконання професійних обов'язків, небажання йти на роботу та знижений емоційний фон, який, тим не менш, не суттєво впливає на загальний стан. Високі та дуже високі показники свідчать про виражену тривогу та депресію, знижений емоційний фон, метушливість, схильність до багаторазової перевірки виконаних завдань або, навпаки, про прокрастинацію, що супроводжується тривожними проявами та соромом за неї.

Другу шкалу (фазу) емоційного вигорання – шкалу резистентності – складають неадекватне вибіркоче емоційне реагування, емоційно-моральна деорієнтація, розширення сфери економії емоцій та редукція професійних обов'язків. Низькі показники неадекватного вибіркового емоційного реагування свідчать про відповідність емоційних реакцій респондента на події, що відбуваються з ним. Середні показники свідчать про формування даного симптому та одиничні прояви неадекватного реагування або злегка невідповідні ситуації емоції, в той час як високі та дуже високі показники свідчать про стійку вибіркочу невідповідність



емоційних реакцій, наприклад, на певних колег, клієнтів, окремі групи ситуацій, що виникають під час виконання професійних обов'язків, тощо.

Емоційно-моральна дезорієнтація свідчить про наявність порушень у попередніх переконаннях особи. При низьких показниках прояви даного симптому відсутні, при середніх показниках особа може демонструвати окремі зміни у моральних переконаннях. При високих та дуже високих переконаннях рамки моральності розмиваються та особа може демонструвати ставлення, протилежні попереднім.

Низькі показники за під шкалою розширення сфери економії емоцій свідчать про відсутність змін у психоемоційному стані у повсякденному житті, ступені вираженості та наповненості емоційної складової життя. При середніх показниках спостерігається зменшення емоційного резонансу, емоційне збіднення у окремих ситуаціях. При високих та дуже високих показниках економія емоцій розширюється на інші сфери життя (наприклад, дружні та сімейні стосунки), емоційне спілкування стає відчутно збідненим, а емоційна амплітуда суттєво зменшується. Події починають сприйматися у однакових, досить посередніх, сірих тонах.

Відповідно до підшкали редукції професійних обов'язків, при низьких показниках людина не зменшує своїх досягнень та сприймає свою професійну ідентичність, в цілому, у позитивному ключі, навіть якщо робота не подобається. При середньому рівні вираженості людина знецінює окремі професійні досягнення, а також починає ставити занадто високу планку для поточних завдань. При високих та дуже високих ставлення до себе як до професіонала забарвлене негативними конотаціями, всі попередні професійні досягнення знецінюються, відбувається порушення працездатності, прокрастинації, зниження якості виконання поточних завдань, зниження ініціативності.

Останню шкалу методики емоційного викорання, шкалу виснаження, становлять емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, особистісна відстороненість та психосоматичні психовегетативні порушення. При високих показниках збіднюється емоційна сфера, спостерігається деперсоналізація,

з'являється суттєві порушення з боку соматичного здоров'я (загострення хронічних хвороб, психосоматичні захворювання тощо).

Наступною методикою у нашому дослідженні був Фрайбургський особистісний опитувальник І. Фаренберга, Х. Зарга, Р. Гампель (модифікована форма «В»). За шкалою невротичність, 40% досліджуваних виявили низький рівень сформованості даної якості, 40% середній та 20% високий рівень прояву. За шкалою спонтанної агресивності, 30% респондентів отримали показники, що відповідають низькому рівню, 50% середньому та 20% високому рівню виразності. Разом з тим, за шкалою депресивності, 27,5% досліджуваних отримали показники, що відповідають низькому рівню сформованості даної якості, 30% середньому та 45,5% високому рівню сформованості. Відповідно до шкали дратівливості, 22,5% досліджуваних виявляють дану якість на низькому рівні, 45% на середньому та 32,5% на високому рівнях. За шкалою товарищескості, 25% респондентів отримали показники, що відповідають низькому рівню вираженості, 55% середньому та 20% високому рівням вираженості товарищескості. Відповідно до шкали врівноваженості, 27,5% демонструють низький рівень, 52,5% середній та 20% високий рівень вираженості цієї якості. За шкалою реактивної агресивності, показники 20% досліджуваних знаходяться на низькому рівні, тоді як у 57,5% ці показники на середньому та у 22,5% на високому рівнях сформованості. За шкалою сором'язливості результати розподілилися наступним чином: 22,5% виявили низький рівень, 45% середній та 32,5% високий рівень прояву даної якості. Відповідно до шкали відвертості, 27,5% досліджуваних виявили її на низькому рівні, 60% на середньому та 12,5% на високому рівнях.

Шкали з 10 по 12 відносяться до похідних. Так, за десятою шкалою, шкалою екстраверсії-інтроверсії, 25% досліджуваних отримали показники, що відповідають низькому рівню, 55% середньому та 20% високому рівню. В цей же час, за шкалою емоційної лабільності показники розподілилися таким чином: 22,5% виявляють дану якість на низькому рівні, 45% на середньому та 32,5% на високому рівнях прояву. Останньою шкалою є шкала маскулітності-фемінності. Згідно з отриманими результатами, 17,5% досліджуваних демонструють низький рівень, 57,5% середній

та 25% високий рівень прояву. Кількісні показники вираженості особистісного компоненту емоційного вигорання за Фрайбургським особистісним опитувальником наведено у таблиці 2.2.3.

Кількісні показники вираженості особистісного компоненту емоційного вигорання за Фрайбургським особистісним опитувальником

Шкала	Рівень		
	Низький	Середній	Високий
Невротичність	40%	40%	20%
Спонтанна агресивність	30%	50%	20%
Депресивність	27,5%	30%	45,5%
Дратівливість	22,5%	45%	32,5%
Товариськість	25%	55%	20%
Врівноваженість	27,5%	52,5%	20%
Реактивна агресивність	20%	57,5%	22,5%
Сором'язливість	22,5%	45%	32,5%
Відкритість	27,5%	60%	12,5%
Екстраверсія-інтроверсія	25%	55%	20%
Емоційна лабільність	22,5%	45%	32,5%
Маскульність-фемінність	17,5%	57,5%	25%

Дані, отримані за допомогою Фрайбургського особистісного опитувальника, дозволяють зробити висновок, що найбільш вираженою особистісною якістю наших респондентів виступає депресивність. Однак розглянемо кожну із шкал поступово. Респонденти, що отримали високі бали за шкалою невротичності легко збудливі, тривожні, дратівливі: навіть незначні події можуть викликати яскраву реакцію з їхнього боку. При цьому спалахи збудження досить швидко припиняються, так як перетікають в занепад сил і емоційне виснаження. Для тих же, хто отримав низькі

бали, властива більш спокійна і стабільна реакція на те, що відбувається навколо. Таким людям властива реалістична, адекватна оцінка своїх і чужих дій, серйозність, об'єктивність.

Відповідно до шкали спонтанної агресивності, ті, хто отримав високі бали, як правило, не дуже добре контролюють себе і свої імпульси. Гострі відчуття і одномоментні задоволення для них важливіше суспільних норм і очікувань. Такі люди соціально активні, азартні, їх легко захопити. Спочатку можуть здаватися приємними в спілкуванні, але їх імпульсивність, байдужість до наслідків, а часом і безвідповідальність можуть зіпсувати початкове враження. Низькі бали свідчать про те, що дані досліджувані більш стримані, відповідальні, обов'язкові. Такі люди вважають за краще обережність в діях, в ухваленні рішення і т.д., з побоюванням ставляться до всього нового. Як результат всього перерахованого вище: оточуючим вони часом здаються занадто приземленими і нудними.

Як ми зазначали, найвищі показники респондентів виражені у шкалі депресивності. Високі бали свідчать про зниженій настрій респондента. Для них характерно бачить все в похмурому світлі: сьогодення, минуле, майбутнє. Такі люди, як правило, нерішучі, повільні, глибоко все переживають, причому повністю занурюються в свої переживання, нібито смаючи та насолоджуючись ними. Будь-яка проблема представляється непереборною, викликає справжній розпач. Ще одна важлива риса тих, хто отримав високі бали, - швидка стомлюваність практично від будь-якої діяльності, особливо тієї, де потрібно приймати рішення. Низькі бали властиві людям з високим життєвим тонусом, енергійним, життєрадісним. Для них звичайний стан - бути активним і веселим. Такі люди часто спалахують якоюсь ідеєю, але не завжди доводять розпочате до кінця, коли первісний ентузіазм пропадає.

Дані, отримані за шкалою дратівливості, при високих балах характеризують не лише дратівливість, але й конфліктність, небажання миритися з труднощами або чим-небудь неугодним (включаючи інших людей, які їм не подобаються). Через це такі особистості нерідко переступають деякі суспільні норми і правила, не завжди тримають слово. Тих, хто отримав низькі бали, характеризує не тільки низька

дратівливість, але і більший спокій по відношенню до суспільних цінностей, моралі, нормам і правилам. Тому в цілому таких людей відрізняє більш виражена врівноваженість і самоконтроль.

Володарі високих балів за шкалою товарищкості легко знайомляться, заводять друзів, підтримують контакти, працюють в команді. Вони люблять знаходитися у соціумі, відкриті для інших, прагнуть їм допомогти, правда, часом зайво м'які й довірливі. У свою чергу, ті, хто отримав низькі показники, більш закриті, їм складніше встановити соціальні контакти, в спілкуванні з незнайомими людьми можуть здаватися холодними, відстороненими. Воліють працювати і відпочивати на самоті або в компанії дуже нечисленних близьких людей.

Відповідно до шкали врівноваженості, ті, хто отримав високі бали, вільні від внутрішніх конфліктів, тривожності і в цілому задоволені собою і своїм життям. Тому їх відрізняє врівноваженість і готовність (внутрішня згода) слідувати суспільним нормам і правилам. Ті, хто отримав низькі бали, не завжди до цього готові, що фактично є наслідком незадоволеності, невирішених проблем, внутрішніх конфліктів. Такі проблеми можуть проявлятися в страхах і тривожності, безсонні, швидкій стомлюваності, депресії і т.д.

Шкала реактивної агресивності має на меті виявити наявність ознак психопатизації екстратенсивного типу. Високі оцінки свідчать про високий рівень психопатизації, що характеризується агресивним ставленням до соціального оточення і вираженим прагненням до домінування.

Шкала сором'язливості відображає схильність до стресового реагування на звичайні життєві ситуації, що протікає по пасивно-оборонному типу. Високі показники за шкалою відображають наявність тривожності, скутості, невпевненості, наслідком чого є труднощі в соціальних контактах.

Шкала відкритості дозволяє охарактеризувати ставлення до соціального оточення і рівень самокритичності. Високі оцінки свідчать про прагнення до довірливо-відвертого взаємодії з оточуючими людьми при високому рівні самокритичності. Низькі бали свідчать про закритість для тестування, недовіру до

опитувальника, прагнення здаватися бездоганим у всьому (як в своїх власних очах, так і в очах оточуючих).

За шкалою екстраверсії-інтроверсії, високі бали характерні для екстравертів - товариських людей, що люблять великі компанії, легко встановлюють соціальні контакти. Такі особистості не втрачаються в новому колективі, добре розуміють особливості взаємин всередині групи і знають, як легко стати в ній своїм. З іншого боку, часом вони надмірно настирливі і дуже прагнуть до суспільного визнання (заради цього деколи навіть готові ходити по головах або використовувати інших). Низькі бали отримують інтроверти - люди, які не прагнуть до великого числа соціальних контактів і, як наслідок, не дуже добре їх встановлюють і підтримують. Вони поважають чужі кордони, не нав'язуються. Воліють працювати самостійно, сумлінні і цінують в інших такі ж якості.

Високі бали за шкалою емоційної лабільності вказують на нестійкість емоційного стану, що виявляється в частих коливаннях настрою, підвищеній збудливості, дратівливості, недостатній саморегуляції. Низькі ж можуть характеризувати не тільки високу стабільність емоційного стану як такого, але і високий рівень здатності до саморегуляції.

Відповідно до останньої шкали, шкали маскулінності-фемінності, високі бали свідчать про те, що досліджуваний реаліст, досить практичний, але любить ризикувати, азартний, напористий. Якщо справа його захоплює, може приймати швидкі рішення (не завжди продумані) і діяти досить стрімко. Для таких людей характерно бути занадто прямолінійними (як у вчинках, так і в стосунках, а також в сприйнятті інших людей). В той же час, для досліджуваних із низьким рівнем прояву даної якості характерними є більша емпатійність, знижений рівень практичності, схильність до самоаналізу (самокопання), а також більш ретельного обмірковування. Вони прагнуть врахувати різні сторони питання, вникнути в деталі. У відносинах з людьми м'якші, бояться зачепити, намагаються привернути до себе увагу і як правило, їм це вдається.

Дані, отримані шляхом використання методики визначення основних мотивів вибору професійної діяльності Є. М. Павлютенкова, дають змогу визначити рівень

прояву мотиваційного компоненту емоційного вигорання у торговельного персоналу. Результати розподілилися таким чином: за шкалою соціальних мотивів, 22,5% досліджуваних виявили низький рівень, 47,5% середній, 30% високий рівень вираженості групи соціальних мотивів. За шкалою моральних мотивів, 15% респондентів продемонстрували низький рівень, 52,5% середній та 32,5% високий рівень прояву. Відповідно до шкали естетичних мотивів, 30% досліджуваних виявили низький, 47,5% середній та 22,5% високий рівень прояву. В той час як за шкалою пізнавальних мотивів, 35% респондентів демонструють низький рівень, 45% середній та 20% високий рівень вираженості. Результати за шкалою творчих мотивів розподілилися таким чином: 27,5% демонструють низький рівень, 47,5% середній та 25% високий рівень прояву. Згідно з даними, отриманими в ході дослідження, 40% виявили низький рівень, 30% середній та 30% високий рівні за шкалою мотивів, пов'язаних зі змістом праці. Відповідно до шкали матеріальних мотивів, 22,5% демонструють низький рівень, 27,5% середній та 50% високий рівень прояву. За передостанньою шкалою, шкалою престижних мотивів, 25% виявили низький рівень, 40% середній та 35% високий рівень вираженості. Тоді як за шкалою утилітарних мотивів, 20% досліджуваних виявили низький рівень, а 50% та 30% середній та, відповідно, високий рівні. Кількісні показники вираженості особистісного компоненту емоційного вигорання за Фрайбургським особистісним опитувальником наведено у таблиці 2.2.4.

Таблиця 2.2.4.

Кількісні показники вираженості мотиваційного компоненту емоційного вигорання за методикою «Визначення основних мотивів вибору професійної діяльності» Є. М. Павлютенкова

Різновиди мотивів	Рівень розвитку		
	Низький	Середній	Високий
Соціальні	22,5	47,5	30,0
Моральні	15,0	52,5	32,5
Естетичні	30,0	47,5	22,5



Пізнавальні	35,0	45,0	20,0
Творчі	27,5	47,5	25,0
Змістові	40,0	30,0	30,0
Матеріальні	22,5	27,5	50,0
Престижні	25,0	40,0	35,0
Утилітарні	20,0	50,0	30,0

Ступінь вираженості групи соціальних мотивів свідчить про бажання своєю працею сприяти суспільному прогресу, соціальна спрямованість на вищі загальнолюдські цілі і потреби. Моральні ж потреби виражені у прагненні до вдосконалення свого морального обличчя, духовного світу, розвитку моральних якостей. Естетичні мотиви виражаються прагнення до естетики праці, її краси, гармонії, сприйняття прекрасного, отримання відчуття радості від діяльності. Ступінь вираженості пізнавальних мотивів свідчить про прагнення до оволодіння спеціальними знаннями, пізнання змісту конкретної праці. Для творчих мотивів характерне прагнення бути оригінальним в роботі, вчинення наукових відкриттів, отримання можливостей для творчості. Мотиви, що пов'язані зі змістом трудової діяльності, виражені у чітких знаннях про процес праці, спрямованість на розумову та/або фізичну працю. Матеріальні мотиви свідчать про важливість отримання матеріальної винагороди за свою працю. Мотиви престижу – це прагнення до професій, які цінуються серед знайомих, дозволяють досягти важливого положення в суспільстві, забезпечують швидке просування по службі. В свою чергу, утилітарні мотиви виражені у прагненні керувати людьми, працювати в місті, про важливість чистоти і легкості праці.

Для визначення рівня прояву поведінкового компоненту було використано копінг-тест Лазаруса, рівні вираженості (напруження) якого можуть знаходитися на низькому (адаптивному), середньому (межовому) та високому (дезадаптивному) рівнях.

Відповідно до отриманих результатів конфронтаційний копінг на адаптивному рівні напруження спостерігається у 45% респондентів, також у 45% він на межовому

рівні та у 10% на дезадаптивному. Копінг-стратегія дистанціювання на адаптивному рівні у 30% досліджуваних, у 65% межовий рівень та у 5% дезадаптивний. Самоконтроль як копінг-стратегія у 27,5% досліджуваних знаходиться на адаптивному рівні, в той час як у 52,5% на межовому та у 20% на дезадаптивному рівні. Пошук соціальної підтримки у 50% знаходиться на низькому, адаптивному, рівні, у 42,5% на середньому, межовому, та у 7,5% на високому, дезадаптивному рівні. Відповідно по копінгу прийняття відповідальності 50% виявили адаптивний рівень напруження, 37,5% межовий та 12,5% дезадаптивний рівень напруження. Уникнення у 52,5% досліджуваних на адаптивному рівні, у 40% на межовому та у 7,5% на дезадаптивному рівні напруження. Стратегія планування вирішення проблем серед досліджуваних розподілилася таким чином: 67,5% виявили адаптивний рівень напруження даного копінгу та 25% межовий рівень, а 7,5% дезадаптивний рівень прояву. Копінг-стратегія позитивної переоцінки у 55% респондентів відповідає адаптивному рівню напруження, 30% проявили межовий рівень та 15% дезадаптивний рівень напруження відповідної копінг-стратегії. Кількісні показники ступеня вираженості поведінкового компоненту емоційного вигорання за копінг-тестом Лазаруса подано у таблиці 2.2.4.

Кількісні показники ступеня вираженості поведінкового компоненту  
емоційного вигорання за копінг-тестом Лазарус

Копінг-стратегія	Низький (адаптивний) рівень	Середній (межовий) рівень	Високий (дезадаптивний) рівень
Конфронтація	45%	45%	10%
Дистанціювання	30%	65%	5%
Самоконтроль	27,5%	52,5%	20%
Пошук соціальної підтримки	50%	42,5%	7,5%
Прийняття відповідальності	50%	37,5%	12,5%
Уникнення	52,5%	40%	7,5%
Планування вирішення проблеми	67,5%	25%	7,5
Позитивна переоцінка	55%	30%	15%

Адаптивний рівень напруження конфронтаційної копінг-стратегії здатністю протистояти труднощам, активністю, тоді як при середньому, межовому, рівні можуть спостерігатися дії, що можуть нанести шкоду іншому. Для респондентів з дезадаптивним рівнем напруження характерна висока збудливість, а також застосування агресивності та ворожості до опонента, нездатність йти на компроміс.

Дистанціювання на адаптивному рівні напруження виражається у когнітивних зусиллях задля відокремлення від ситуації, що викликає негативні емоції, особливо,

якщо їх не можна виразити, а також задля зменшення значимості подібної ситуації. На межовому рівні може виникати в значимих для особи ситуаціях, що, можливо, пов'язані з певним травматичним досвідом, тоді як на високому, дезадаптивному рівні напруження, дистанціювання може використовуватися в ситуаціях, що загрожують життю, здоров'ю та /чи благополуччю.

Самоконтроль, як копінг стратегія, на адаптивному рівні виражена у здатності раціонально оцінювати ситуацію, встановлювати причинно-наслідкові зв'язки та діяти відповідно ситуації, в цей же час, при межовому рівні під час аналізу можуть з'являтися значимі логічні помилки. При високому рівні напруження спостерігається надмірна замкнутість респондентів, заглиблення у свій внутрішній світ та збільшення кількості логічних помилок.

Пошук соціальної підтримки на адаптивному рівні виражається у можливості адекватно оцінювати власні можливості та, за необхідності, звертатися за допомогою до соціального оточення. Однак, навіть у разі відмови при даному типі напруження копіngu спостерігається критичність мислення та повага до рішення іншого. При межовому рівні особа може використовуваним дану стратегію для розподілення відповідальності та з метою схвалення неконструктивних дій. При дезадаптивному рівні особа може втрачати автентичність.

Копінг-стратегія прийняття відповідальності відноситься до соціальних. При низькому, адаптивному, рівні напруження досліджувані, обираючи тактики поведінки, враховують можливі наслідки, а також ризики покарання або винагородити за дії. На середньому рівні особа в окремих випадках бере на себе зайву відповідальність, тоді як на дезадаптивному рівні дана стратегія передбачає почуття відповідальності за дії інших, самозвинувачення, почуття провини тощо.

Стратегія уникнення в ненормативних ситуаціях на адаптивному рівні допомагає знижувати емоційне напруження в нових та/або потенційно небезпечних ситуаціях. На межовому рівні призводить до прокрастинації та затягування справ, а на дезадаптивному рівні прихводить до повного ігнорування проблем.

Планування вирішення проблеми на низькому рівні напруження виражається у здатності адекватно оцінювати ситуацію, застосовувати аналітико-синтетичний

підхід, підбирати варіанти дій та обирати найбільш прийнятний відповідно до витуації. На середньому на високом рівнях з'являється надірна раціоналізація, шаблонність мислення та зниження креативності.

Позитивна переоцінка при низькому рівні напруження допомагає поглянути на проблему, використовуючи більш глибокий підхід, оцінити можливі позитивні зміни, що слідуватимуть за нею (навіть якщо це досвід) та знизити рівень психоемоційного напруження пов'язаного з ненормативною ситуацією. При середньому рівні прояву може включатися релігійний підтекст у тих контекстах, які загрожуватимуть наслідками та призводитимуть до ігнорування важливих аспектів ситуації. Високий рівень напруження даного копінгу може супроводжуватися надмірною фіксацією на ситуації, пошуку прихованих смислів та зниженні активних дій задля вирішення проблеми.

### **2.3. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів дослідження**

Після обрахування даних, отриманих в ході констатувального етапу дослідження, нами було проведено математичну обробку даних. Так, з метою визначення типу розподілу було використано одновибірковий критерій Колмогорова-Смірнова, який показав нормальний тип розподілу. Наступним етапом стало використання критерію кореляції Пірсона.

Так, було отримано прямий кореляційний зв'язок між переживанням психотравмуючих обставин та невротичністю на рівні значимості 0,05, а також репресивністю і дратівливістю на рівня значимості 0,01. Тобто чим вищий рівень невротичності, репресивності та дратівливості, тим вищі показники переживання психотравмуючих обставин.

Між незадоволеністю собою та невротичністю, репресивністю і дратівливістю встановлено прямий кореляційний зв'язок на рівні 0,01. Тобто незадоволеність собою вища, якщо присутній високий рівень невротичності, репресивності та дратівливості.

Прямий кореляційний зв'язок на рівні значимості 0,01 встановлено між відчуттям загнаності у клітку таневротичністю і дратівливістю. Крім цього, встановлено прямі кореляційні зв'язки на рівні значимості 0,01 між тривогою і депресією та невротичністю, репресивністю та дратівливістю. Це означає, що відчуття тривоги та депресії в структурі емоційного вигорання буде більше виражене за умови наявності високого ступеня прояву таких особистісних якостей як невротичність, репресивність і дратівливість.

Також було встановлено прямий кореляційний зв'язок між неадекватним вибірково емоційним реагуванням та дратівливістю на рівні 0,05. В свою чергу, між емоційним дефіцитом та реактивною агресивністю було встановлено обернений кореляційний зв'язок на рівні 0,05. Тобто при підвищеному рівні емоційного дефіциту спостерігатиметься знижений рівень реактивної агресивності.

Прямий кореляційний зв'язок на рівні значимості 0,05 було встановлено між психосоматичними психовегетативними порушеннями та естетичними мотивами вибору професійної діяльності. Тобто при високому рівні прояву естетичної групи мотивів спостерігатимуться психосоматичні порушення. Також прямий кореляційний зв'язок був встановлений між відкритістю та моральними мотивами видору професійної діяльності на рівні 0,01, а також між відкритістю та мотивами, обумовленими змістом праці, на рівні 0,05.

Прямий кореляційний зв'язок на рівні значимості 0,01 було встановлено між шкалою екстраверсії-інтраверсії та утилітарними мотивами. Тобто при високих показниках за першою, які відповідають екстраверсії, буде вищий ступінь утилітарних мотивів, що можуть виражатися у прагненні влади. Було встановлено прямий кореляційний зв'язок на рівні значимості 0,01 між емоційною лабільністю та прийняттям відповідальності.

Обернений кореляційний зв'язок на рівні значимості 0,01 встановлено між маскулітністю-фемінтністю та естетичними мотивами. Тобто у більш різких та рішучих осіб будуть менше виражені естетичні мотиви, а у більш м'яких естетичні мотиви будуть виражені на більш високому рівні.

Між соціальними мотивами вибору професійної діяльності та емоційно-моральною дезадаптацією було встановлено обернений кореляційний зв'язок на рівні значимості 0,05. Це означає, що при високій вираженості соціальних мотивів буде спостерігатися низький рівень емоційно-моральної дезорієнтації.

Було встановлено ряд обернених кореляційних зв'язків на рівні значимості 0,05 між моральними потребами та переживанням психотравмуючих обставин, тривогою і депресією, депресивністю, а також на рівні значимості 0,01 обернений кореляційний зв'язок між моральними мотивами та відчуттям загнаності в клітку. В цей же час, було виявлено прямий кореляційний зв'язок між врівноваженістю та моральними мотивами вибору професійної діяльності.

Між пізнавальними потребами та переживанням психотравмуючих обставин виявлено обернений кореляційний зв'язок на рівні значимості 0,01, а також на рівні 0,05 обернений зв'язок між пізнавальними мотивами та відчуттям загнаності в клітку, товариськістю.

Неочікувано було виявлено обернений кореляційний зв'язок на рівні значимості 0,05 між мотивами, пов'язаними із змістовим аспектом професійної діяльності та особистісною відстороненістю (деперсоналізацією). Також між деперсоналізацією та матеріальними мотивами встановлено обернений кореляційний зв'язок на рівні значимості 0,05. Між матеріальними потребами та переживанням психотравмуючих обставин встановлено прямий зв'язок на рівні 0,05.

Між мотивами престижності та деперсоналізацією встановлено прямий кореляційний зв'язок на рівні значимості 0,01.

Виявлено прямі кореляційні зв'язки між копінг-стратегією конфронтації та шкалою маскулінності-фемінності, а також творчими мотивами. Крім цього, між шкалою маскулінності-фемінності на рівні 0,05 встановлено прямий кореляційний зв'язок із стратегією планування вирішення проблеми, та на рівні 0,01 обернений зв'язок між шкалою маскулінності-фемінності та позитивною переоцінкою. Між позитивною переоцінкою та естетичними мотивами було виявлено прямий зв'язок на рівні 0,01, та обернений зв'язок на рівні 0,05 між позитивною переоцінкою та пізнавальними мотивами

Виявлено обернені кореляційні зв'язки на рівні 0,05 між утилітарними мотивами та невротичністю, спонтанною агресивністю, а також прямий зв'язок на рівні 0,05 з депресивністю.

Між конфронтаційною копінг-стратегією та відчуттям загнаності в клітку встановлено прямий зв'язок на рівні 0,05, а також між конфронтаційною копінг-стратегією та невротичністю на рівні 0,01.

Прямий кореляційний зв'язок на рівні 0,05 виявлено між стратегією дистанціювання та депресивністю. Тобто особи з іражною депресивністю надають перевагу стратегії дистанціювання (відділення) від надмірних емоційних переживань під час ненормативних подій.

Між стратегією пошуку соціальної підтримки та переживанням психотравмуючих обставин, відчуттям загнаності в клітку, емоційним дефіцитом встановлено прямі кореляційні зв'язки на рівні 0,01. Також між стратегією пошуку соціальної підтримки та дратівливістю виявлено прямий кореляційний зв'язок на рівні 0,05. Між стратегією пошуку соціальної підтримки встановлено прямі кореляційні зв'язки на рівні 0,05 з емоційним відстороненням, та на рівні 0,01 з деперсоналізацією.

Обернені кореляційні зв'язки на рівні значимості 0,05 виявлено між стратегією прийняття відповідальності та незадоволеністю собою, відчуттям загнаності в клітку.

Прямий кореляційний зв'язок на рівні 0,05 виявлено між стратегією планування вирішення проблеми та емоційною відстороненістю.

Також було встановлено ряд прямих кореляційних зв'язків на рівні значимості 0,05 між між позитивною переоцінюючою та переживанням психотравмуючих обставин, тривогою і депресією, психосоматичними порушеннями, а також обернені кореляційні зв'язки на рівні значимості 0,05 між між позитивною переоцінюючою та товариськістю, реактивною агресивністю.

Наступним етапом стало проведення регресійного аналізу з метою виявлення психологічних чинників емоційного вигорання.



Таким чином було встановлено вплив дратівливості, моральних мотивів, копіїнг-стратегії прийняття відповідальності та матеріальних мотивів на виникнення емоційного вигорання, а саме на фазу напруження.

Таким чином, рівень дратівливості(конфліктність, небажання миритися з труднощами або чим-небудь неугодним) впливає на маніфестацію емоційного вигорання.

Моральні мотиви професійної діяльності виражені у прагненні до вдосконалення свого морального обличчя, духовного світу, розвитку моральних якостей) потребують велику кількість ресурсів тож також сприяють емоційному вигоранню.

Прийняття відповідальності на дезадаптивних рівнях може супроводжуватися самозвинуваченням та постійним фоновим почуттям провини, що зумовлює емоційне вигорання та початок фази напруження.

Останнім елементом, що впливає на емоційне вигорання, є матеріальні мотиви вибору професійної діяльності.

## Висновок до другого розділу

Проведення констатувального експерименту дозволило сформулювати певні висновки. Відтак, в результаті здійснення даної роботи:

1. Здійснено аргументацію вибірки емпіричного дослідження, сформулювати план його проведення, який включає в себе виявлення основних компонентів емоційного вигорання у торговельного персоналу, проведення діагностики рівня прояву емоційного вигорання серед респондентів, здійснення аналіз та інтерпретацію отриманих результатів, розробку та впровадження корекційно-профілактичної програми щодо подолання емоційного вигорання у торговельного персоналу, а також проведення аналізу її ефективності, розроблення практичних рекомендацій для торговельного персоналу щодо профілактики емоційного вигорання.

2. Виокремлено компоненти емоційного вигорання, а саме особистісний, мотиваційний та поведінковий компоненти. Особистісний компонент емоційного вигорання дає змогу відповісти на питання, які саме особистісні особливості можуть вплинути на його виникнення та перебіг; мотиваційний відповідає на питання яка група мотивів домінує у респондента при виборі ним професійної діяльності; поведінковий: стратегія поведінки, яку використовує людина аби справитися з ненормативною ситуацією.

3. Відповідно до означених компонентів, було здійснено добір та обґрунтування психодіагностичний інструментарій, до якого увійшли: методика В. В. Бойка «Методика діагностики емоційного вигорання»; для визначення особистісного компоненту емоційного вигорання було використано Фрайбургський особистісний опитувальник І. Фаренберга, Х. Зарга, Р. Гампель (модифікована форма «В»); для визначення мотиваційного компоненту методика визначення основних мотивів вибору професійної діяльності Є. М. Павлютенкова; для визначення поведінкового компоненту емоційного вигорання було використано копінг-тест Лазаруса.

4. Проведено аналіз результатів за вище зазначеними методиками та проведено математичну обробку, а саме встановлення кореляційних зв'язків та регресійний аналіз. Було встановлено кореляційні зв'язки між фазою напруження на конфронтаційною стратегією, пошуком соціальної підтримки, прийняттям відповідальності, позитивною переоцінкою, нервовічністю, дратівливістю, моральними мотивами вибору професії, пізнавальними та матеріальними; між фазою резистентності та соціальними мотивами і дратівливістю; між фазою виснаження та реактивною агресивністю, соціальними, матеріальними, престижними групами мотивів, пошуком соціальної підтримки, плануванням вирішення проблеми, позитивною переоцінкою. В результаті регресійного аналізу було виявлено вплив дратівливості, моральних мотивів, копійнг-стратегії прийняття відповідальності та матеріальних мотивів на виникнення емоційного вигорання, а саме на фазу напруження.

## РОЗДІЛ 3

### ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ТОРГОВЕЛЬНОГО ПЕРСОНАЛУ

#### **3.1. Корекційно-профілактична програма з подолання емоційного вигорання у торговельного персоналу**

Зважаючи на результати проведеного дослідження, була розроблена корекційно-профілактична програма для зниження вираженості проявів емоційного вигорання у торговельних працівників. Була сформована тренінгова група з 10 осіб.

**Мета** психокорекційної програми: зниження проявів емоційного вигорання у торговельних працівників.

Згідно з метою були сформовані наступні **завдання**:

1. Зняття напруги від фази вигорання шляхом роботи власними почуттями.
2. Формування та усвідомлення внутрішніх та зовнішніх опор при роботі психоемоційним станом.
3. Формування позитивного образу власного «Я» та підкріплення позитивної професійної ідентичності.
4. Підвищення рівня стресостійкості.

Перелік методів і форм роботи, які будуть використовуватися під час занять: групова робота, психодрама, дискусія, арт-терапевтичні практики.

**Обладнання:** стільці, іграшки, папір, фарби, олівці, фотографії..

**Очікувані результати:**

1. Актуалізація почуттів, пов'язаних з професійними обов'язками.
2. Зняття фонові напруги, пов'язаної з емоційним вигоранням.
3. Підвищення навичок емоційної саморегуляції.
4. Формування позитивного ставлення до професійної ідентичності.

**Організація занять:** програма розрахована на 10 занять тривалістю 60 хвилин кожне. Заняття проводяться двічі на тиждень.

**Кількість учасників:** 10 осіб.

Форма занять: групова.

### ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№	Структура заняття	Обладнання	Тривалість
1.	Знайомство з учасниками 1. Вправа «Льодокол» 2. Вправа «Лінія життя» Шерінг	Фотографії учасників.	10 хв 10 хв 25 хв 15 хв
2.	Вступне слово, шерінг 1. Розігрів 2. Вправа «Монолог з двійником» Шерінг	Відсутнє	10 хв 10 хв 30 хв 10 хв
3.	Вступне слово, шерінг 1. Розігрів 2. Вправа «Порожній стілець» Шерінг	Стільці	10 хв 10 хв 30 хв 10 хв
4.	Вступне слово, шерінг 1. Розігрів 2. Вправа «Обмін ролями» Шерінг	Відсутнє	10 хв 10 хв 30 хв 10 хв
5.	Вступне слово, шерінг 1. Вправа «Спогади дитинства» 2. Вправа «Ресурс» Шерінг	Фотографії учасників, зображення, журнали, картинки, папір а3.	10 хв 20 хв 20 хв 10 хв
6.	Привітання, зворотній зв'язок. 1. Вправа «Так» 2. Дискусія «Вигоди». Шерінг	Відсутнє	10 хв. 15 хв. 25 хв. 10 хв.
7.	Вступне слово, шерінг 1. Вправа «Минуле, теперішнє, майбутнє» 2. Вправа «Я хочу» Шерінг	Фотографії учасників, зображення.	10 хв 20 хв 20 хв 10 хв
8.	Вступне слово, шерінг 1. Вправа «Метафоричний автопортрет» 2. Вправа «Опора» Шерінг	Зображення, підібрані учасниками, фотографії учасників.	10 хв 20 хв 20 хв 10 хв
9.	Привітання, зворотній зв'язок 1. Дискусія «Більше користі» 2. Вправа «Я-висловлювання»	Відсутнє	10 хв. 20 хв. 20 хв.

	Підбиття підсумків		10 хв.
10.	Привітання, зворотній зв'язок 1.Дискусія «Особисті кордони» Підбиття підсумків, прощання з групою	Відсутнє	10 хв. 30 хв. 15 хв.

## ЗАНЯТТЯ № 1

*Знайомство з учасниками, формулювання мети занять.*

### Вправа «Льодокол»

**Мета:** знайомство учасників та зняття напруги

**Хід роботи:** Пропонуємо учасникам small-talk один з одним, під час якого необхідно назвати своє ім'я, займенник, улюблену страву та улюблену тварину.

### Вправа «Лінія життя»

**Мета:** актуалізація та вираження почуттів, знаходження спільного досвіду.

**Обладнання:** фотографії учасників.

**Хід роботи:** учасники заздалегідь обирають свої фотографії, на яких представлені різні періоди життя та найбільш значимі життєві ситуації. Далі пропонується описати фотографії, що вони відчували тоді та що відчувають зараз. За необхідності інші учасники можуть допомагати після запиту.

*Шерінг.* Вираження почуттів після закінчення заняття, з чим учасник йде, за необхідності – запит про підтримку.

## ЗАНЯТТЯ № 2

*Вступне слово, формулювання мети занять.*

### Розігрів

**Мета:** зняття напруги та налаштування на роботу.

**Хід роботи:** психолог пропонує учасникам групи представитися та презентувати себе якимось рухом. Наступний учасник повторює презентанцію попереднього та презентує себе. Після завершення кола, учасники мають скомпонувати продемонстровані рухи та відтворити.

### Вправа «Монолог з двійником»

**Мета:** розвиток вміння розуміти і висловлювати свої і чужі почуття, засобами вербаліки та невербаліки.

**Хід роботи:** після розділення ролей та вибору протагоніста, він виходить в центр кола і намагається найточніше відчутти і передати іншим словами і жестами ті думки і почуття, які відчуває в даний конкретний момент ( «тут і тепер»). Через деякий час у нього за спиною встає двійник і починає жестами та мімікою супроводжувати розповідь протагоніста. Тут теж кожен повинен побувати і в тій, і в іншій ролі. Закінчується сцена загальним обговоренням того, наскільки точно і зрозуміло зумів виразити себе протагоніст і наскільки його зрозумів двійник.

*Шерінг, запит про підтримку, побажання.*

### ЗАНЯТТЯ № 3

*Вступне слово, шерінг.* Учасники висловлюють свої очікування, діляться динамікою змін за тиждень.

#### Розігрів

**Мета:** зняття напруги та налаштування на роботу.

**Хід роботи:** учасникам пропонується розбитися на пари та програти дитячий масаж «Рельси», метою якого є фізичне розслаблення. Програвання має бути ґрунтоване на культурі згоди.

#### Вправа «Порожній стілець»

**Мета:** актуалізація почуттів

**Обладнання:** стільці

**Хід роботи:** протагоністу пропонується розіграти свої почуття стосовно того, як на якості його життя відображається низький рівень комунікативної компетентності. Роль антагоніста відіграє пустий стілець, на який можна помістити власні переживання, соціально-політичні процеси, конкретну особу тощо. По завершенню протагоніст формує, що він хоче почути від групи: емоційну підтримку, особистий досвід, варіанти взаємодії з антагоністом в реальному житті.

*Шерінг, запит про підтримку, побажання.*

## ЗАНЯТТЯ № 4

*Вступне слово, шерінг.* Учасники висловлюють свої очікування, діляться динамікою змін за тиждень.

### Розігрів

**Мета:** зняття напруги та налаштування на роботу.

**Хід роботи:** учасникам пропонується привітатися один з одним та передати повідомлення, що одному з них озвучив ведучий, за допомогою рухів тіла або міміки.

### Вправа «Обмін ролями»

**Мета:** зрозуміти особливості власної поведінки під час взаємодії у професійному середовищі взаємодії очима інших учасників.

**Хід проведення:** два учасники міняються місцями фізично, кожен переймає позу, манери, психологічний стан іншого. В контексті психотерапії в обміні ролями завжди бере участь головний герой. Він тимчасово стає допоміжним особою, а останній грає роль протагоніста на термін, визначений цим обміном ролей. Таким чином, при обміні ролями протагоніст грає в психодрамі роль будь-якої іншої ключової фігури, а допоміжне «Я» бере на себе роль протагоніста. Цей прийом іноді використовується для того, щоб одні учасники могли досягти емпатичного розуміння труднощів, які відчувають інші, тобто поглянути на світ з їх точки зору, їх очима.

*Шерінг, запит про підтримку, побажання.*

## ЗАНЯТТЯ № 5

*Вступне слово, шерінг.* Учасники висловлюють свої очікування, діляться динамікою змін за тиждень.

### Вправа «Спогади дитинства»

**Мета:** актуалізація та вираження почуттів, визначення опор.

**Обладнання:** фотографії учасників



**Хід роботи:** учасникам пропонується принести з дому фотографії дитинства, на яких зображені моменти, які викликають у них почуття, пов'язані. Далі учасникам пропонується висловити свої почуття, пов'язані з фотографіями, визначити, що допомагає визначати та проживати ці почуття. За запитом – можлива підтримка з боку інших учасників.

### **Вправа «Ресурс»**

**Мета:** визначення шляхів, за допомогою яких учасник може поповнювати ресурс.

**Обладнання:** фотографії учасників, зображення, журнали, картинки, папір А3.

**Хід роботи:** учасникам пропонується принести зображення, фотографії, які відображають їх сильні сторони та шляхи, якими можна відновлювати сили. Далі із зображень пропонується створити колаж, яким можна доповнити малюнками, написами та цитатами.

*Шерінг.* Вираження почуттів після закінчення заняття, з чим учасник йде, за необхідності – запит про підтримку.

## **ЗАНЯТТЯ № 6**

*Вступне слово, зворотній зв'язок.*

### **Вправа «Так»**

**Мета:** удосконалення навичок емпатії та рефлексії.

**Хід:** Група об'єднується в пари. Один з учасників вимовляє фразу, яка передає його стан, настрій або відчуття. Після чого другий учасник повинен ставити першому запитання, для того щоб уточнити або з'ясувати деталі та подробиці. Наприклад: «Дивно, але я помітив (-ла), що коли сам(а) перебуваю в такому стані, то колір мого одягу стає однаковим». Вправа вважається виконаною, якщо у відповідь на розпитування другий учасник отримує три позитивні відповіді «так». Рекомендовано завершувати розповіді на позитивній ноті, модерувати обмін питаннями, щоб учасники не розвивали негативний напрямок в розмові [14].

### **Дискусія «Вигоди»**

**Мета:** створити уявлення про первинні та вторинні причини виникнення конфліктів.

**Хід роботи:** Психолог позначає поставлену тему і просить кожного висловитися: Що таке причини конфлікту? Що таке явні та приховані причини? Якими вони бувають? Які вторинні вигоди може мати людина, яка створює конфлікт? А людина, яка його підтримує? Чи відрізняються вони? Учасники тренінгу висловлюються по черзі та разом з психологом формулюють особливості зазначеної проблематики.

*Шерінг.* Вираження почуттів після закінчення заняття, з чим учасник йде, за необхідності – запит про підтримку.

## ЗАНЯТТЯ № 7

*Вступне слово, шерінг.* Учасники висловлюють свої очікування, діляться динамікою змін за тиждень.

### **Вправа «Минуле, теперішнє, майбутнє»**

**Мета:** прослідкувати динаміку змін та виявити дезадаптивні думки стосовно роботи.

**Обладнання:** фотографії, зображення.

**Хід роботи:** учасникам пропонується принести фотографії, які найяскравіше демонструють їх ставлення до себе в минулому, теперішньому та майбутньому (зображення). Під час опису, учасник вербалізує свої почуття, пов'язані зі ставленням до себе та своєї роботи. В кінці фідбек від інших учасників про почуття та формулювання адаптивних та позитивних вербальних установок щодо роботи та особистості учасника.

### **Вправа «Я хочу»**

**Мета:** емоційна стабілізація та підтримка після попередньої вправи.

**Хід роботи:** використовуючи Я-повідомлення учасник робить запит до групи щодо підтримки (вербальна, тілесний контакт, запит про особистий досвід тощо). За бажання учасників допускається виконання або у форматі «учасник-група», або у форматі «учасник-учасник».

*Шерінг.* Вираження почуттів після закінчення заняття, з чим учасник йде, за необхідності – запит про підтримку.

## **ЗАНЯТТЯ № 8**

*Вступне слово, шерінг.* Учасники висловлюють свої очікування, діляться динамікою змін за тиждень.

### **Вправа «Метафоричний автопортрет»**

**Мета:** укріплення образу «Я», виокремлення неочевидних внутрішніх опор.

**Обладнання:** зображення, підібрані учасниками.

**Хід роботи:** використовуючи зображення, які, на їхню думку, найкраще відображають їх самих та їх ставлення до себе. Після презентації учасником відбувається групове обговорення з підкресленням сильних сторін та висунення гіпотез щодо внутрішніх опор учасника, які побачила група через зображення [15].

### **Вправа «Опора»**

**Мета:** візуальне зображення опор, на які учасник може опиратися при виникненні неадаптивних думок щодо роботи та своєї особистості.

**Обладнання:** фотографії та зображення, підібрані учасниками, папір А3 або ватман.

**Хід роботи:** учасникам пропонується створити колаж або схему, на якій будуть відображатися їх опори (робота, навчання, психотерапевт, друзі, групи взаємопідтримки, особистісні якості тощо). по закінченню вербалізація роботи.

*Шерінг.* Вираження почуттів після закінчення заняття, з чим учасник йде, за необхідності – запит про підтримку.

## **ЗАНЯТТЯ №9**

*Вступне слово, зворотній зв'язок.*

### **Дискусія «Більше користі»**

**Мета:** створити уявлення про те, як доносити власну думку та розповідати іншій людині про свої потреби конструктивно.

**Хід заняття:** Психолог позначає поставлену тему і просить кожного висловитися: Чи легко на вашу думку просити про щось іншу людину? А якщо річ йде про ваші

почуття та відношення до чогось? Як ви повідомляєте людину про те, що вам щось неприємно? Як можна досягти цього конструктивно? Учасники тренінгу висловлюються по черзі та разом з психологом формулюють шляхи ведення конструктивного конфлікту.

### **Вправа «Я-висловлювання»**

**Мета:** навчити я-висловлюванням як елементу ненасильницької комунікації.

**Хід заняття:** Психолог повідомляє про особливості Я-висловлювання та пояснює його елементи: 1. Емоції і почуття. Спочатку необхідно висловити свої емоційні реакції: я засмутився, мені так соромно, я серджуся тощо. 2. Що викликало ці емоції? Розповісти про подію або свій стан, яке спричинило за собою цю реакцію: я так довго чекав тебе під дощем, я запізнилася на роботу, тому що прибирала розкидані речі тощо. 3. Пояснення, чому ця дія викликала таку реакцію: для мене ця подія була дуже важливою тощо. Вирази побажань і прохань: я тебе прошу дзвонити і повідомляти мені, якщо у тебе змінюються плани. Далі психолог пропонує учасників спробувати.

*Шерінг.* Вираження почуттів після закінчення заняття, з чим учасник йде, за необхідності – запит про підтримку.

## **ЗАНЯТТЯ № 10**

*Вступне слово, зворотній зв'язок.*

### **Дискусія «Особистісні кордони»**

**Мета:** отримати знань про особистісні кордони та можливість їх відстоювання.

**Хід роботи:** Психолог позначає поставлену тему і просить кожного висловитися: Що таке особистісні кордони? В яких ситуаціях вони себе проявляють? В яких їх порушують? В яких, навпаки, поважають? Як людина може відстояти свої особистісні кордони? Учасники тренінгу висловлюються по черзі та разом з психологом формулюють шляхи відстоювання своїх особистісних кордонів. Психолог може запропонувати наприкінці учасникам розіграти сценку, в якій одна людина виявляла спроби порушити чужі кордони, а інша – їх відстоювати.

*Шерінг.* Вираження почуттів після закінчення заняття, з чим учасник йде, за необхідності – запит про підтримку.

### **3.2. Аналіз ефективності впливу корекційно-профілактичної програми з подолання емоційного вигорання у торговельного персоналу**

З метою визначення ефективності корекційно-профілактичної програми, нами було проведено повторне дослідження на тренінговій групі, яке продемонструвало такі результати.

За методикою емоційного вигорання В.В. Бойко, відповідно до шкал, було отримано наступні результати: за шкалою напруження 100% респондентів виявили низький рівень прояву. За шкалою резистентності 100% досліджуваних виявили низький рівень. За шкалою виснаженості 100% респондентів виявили низький рівень. Порівняльні кількісні показники результатів контрольного зрізу наведено у таблиці 3.2.1.

Таблиця 3.2.1

#### **Кількісні показники результатів контрольного зрізу за методикою В. В. Бойко**

Шкала	Рівень вираженості	Учасники колекційної групи (у %)	
		До тренінгу	Після тренінгу
Шкала напруження	Низький	0%	100%
	Середній	0%	0%
	Високий	100%	0%
Шкала резистентності	Низький	100%	100%
	Середній	0%	0%
	Високий	0%	0%
Шкала виснаження	Низький	100%	100%
	Середній	0%	0%
	Високий	0%	0%

Показники, наведені у таблиці 3.2.1 свідчать, що після проведення психокорекційної програми, кількість учасників з яскраво вираженими проявами

емоційного вигорання суттєво зменшилася. Дані показники ми пов'язуємо і з тим, що у всіх учасників тренінгової групи спостерігався початковий рівень емоційного вигорання, через що було можливо досягти таких показників. За умови наявності фази резистентності або фази виснаження лише групової психокорекційної програми було б недостатньо.

Відносно вираженості симптомів емоційного вигорання за методикою емоційного вигорання В.В. Бойко після проведення корекційно-профілактичної програми були отримані такі результати: переживання психотравмуючих обставин 100% досліджуваних проявляють низький рівень сформованості даного симптому. Відповідно до підшкали незадоволеності собою, 100% респондентів мають низький рівень, що означає, що симптом не сформувався. Відповідно до підшкали «загнаності в клітку», 80% досліджуваних мають низький рівень прояву, 10% середній, 10% високий рівень прояву даного симптому. За підшкалою тривоги і депресії, 100% досліджуваних виявили низький рівень вираженості за даною підшкалою.

Згідно зі шкалою резистентності, неадекватне вибіркоче емоційне реагування на низькому рівні демонструють 100% досліджуваних. Результати за підшкалою розширення сфери економії емоцій виглядають наступним чином: 100% досліджуваних демонструють низький рівень. За підшкалою емоційно-моральної дезорієнтації, 100% досліджуваних мають низький рівень вираженості, а отже даний симптом несформований. Респонденти демонструють такі показники за підшкалою редукції професійних обов'язків, 100% досліджуваних мають низький рівень сформованості даного симптому.

Вираженість симптомів, що складають шкалу (фазу) виснаження розподілилася таким чином: за підшкалою емоційного дефіциту 100% досліджуваних демонструють низький рівень прояву даного симптому. Симптом емоційної відстороненості у 90% досліджуваних виражений на низькому рівні, а у 10% на середньому. За підшкалою особистісної відстороненості (деперсоналізації), 100% виявили низький рівень, в той час як за підшкалою психосоматичних психовегетативних порушень 100% досліджуваних також демонструють низький

рівень сформованості даного симптому. Кількісні показники результатів контрольного зрізу подано в таблиці 3.2.2.

Кількісні показники результатів контрольного зрізу ступеню вираженості емоційного вигорання за симптомами згідно методики емоційного вигорання В.В.

Бойко

Шкала	Підшкала		Рівень			
			Низький	Середній	Високий	Дуже високий
Напруження	Переживання психотравмуючих обставин	До	0%	50%	40%	10%
		Після	100%	0%	0%	0%
	Назадоволеність собою	До	10%	30%	40%	20%
		Після	100%	0%	0%	0%
	«Загнаність у клітку»	До	0%	30%	20%	50%
		Після	80%	10%	10%	0%
	Тривога і депресія	До	0%	60%	20%	20%
		Після	100%	0%	0%	0%
Резистентність	Неадекватне вибіркове емоційне реагування	До	90%	10%	0%	0%
		Після	100%	0%	0%	0%
	Емоційно-моральна дезорієнтація	До	100%	0%	0%	0%
		Після	90%	10%	0%	0%
	Розширення сфери економії емоцій	До	100%	0%	0%	0%
		Після	100%	0%	0%	0%
	Редукція професійних обов'язків	До	90%	0%	10%	0%
		Після	100%	0%	0%	0%



Виснаження	Емоційний дефіцит	До	100%	0%	0%	0%
		Після	80%	20%	0%	0%
	Емоційна відстороненість	До	90%	10%	0%	0%
		Після	100%	0%	0%	0%
	Особистісна відстороненість	До	100%	0%	0%	0%
		Після	100%	0%	0%	0%
	Психосоматичні психовегетативні порушення	До	100%	0%	0%	0%
		Після	100%	0%	0%	0%

Так, як видно з наведеної таблиці, найбільш суттєві зміни спостерігаються у шкалі напруження за підшкалами переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, «загнаність у клітку», тривога і депресія. Дані показники ми пов'язуємо з тим, що у учасників тренінгової групи була виражена саме фаза напруження (однойменна шкала). Так, після проведення корекційно-профілактичної програми, спостерігається відсутність переживання або реагування на психотравмуючі обставини, здебільшого позитивне ставлення особи до себе загалом та до себе як професіонала, наявність ресурсів для реалізації себе у інших сферах, відсутність сприймання робочого простору як обмежуючого та загальний позитивний стан, що забезпечує оптимальне функціонування.

Наступною методикою для контрольною зрізу виступає Фрайбургський особистісний опитувальник І. Фаренберга, Х. Зарга, Р. Гампель, після запровадження корекційно-профілактичної програми, було отримано такі результати. За шкалою невротичність, 50% досліджуваних виявили низький рівень сформованості даної якості, 50% середній рівень прояву. За шкалою спонтанної агресивності, 10% респондентів отримали показники, що відповідають низькому рівню, 70% середньому та 20% високому рівню виразності. Разом з тим, за шкалою депресивності, 50% досліджуваних отримали показники, що відповідають низькому рівню сформованості даної якості, 40% середньому та 10% високому рівню сформованості. Відповідно до шкали дратівливості, 60% досліджуваних виявляють

дану якість на середньому рівні та 40% на високому. За шкалою товариськості, 70% респондентів отримали показники, що відповідають середньому рівню вираженості та 30% високому рівню вираженості товариськості. Відповідно до шкали врівноваженості, 20% демонструють низький рівень, 50% середній та 30% високий рівень вираженості цієї якості. За шкалою реактивної агресивності, показники 30% досліджуваних знаходяться на низькому рівні, тоді як у 50% ці показники на середньому та у 20% на високому рівнях сформованості. За шкалою сором'язливості результати розподілилися наступним чином: 20% виявили низький рівень, 70% середній та 10% високий рівень прояву даної якості. Відповідно до шкали відвертості, 40% досліджуваних виявили її на низькому рівні, 60% на середньому рівні.

Шкали з 10 по 12 відносяться до похідних. Так, за десятою шкалою, шкалою екстраверсії-інтроверсії, 30% досліджуваних отримали показники, що відповідають низькому рівню, а показники 70% досліджуваних – середньому. В цей же час, за шкалою емоційної лабільності показники розподілилися таким чином: 50% виявляють дану якість на низькому рівні, 40% на середньому та 10% на високому рівнях прояву. Останньою шкалою є шкала маскулінності-фемінності. Згідно з отриманими результатами, 20% досліджуваних демонструють низький рівень, 70% середній та 10% високий рівень прояву. Кількісні показники контрольного зрізу за Фрайбургським особистісним опитувальником наведено у таблиці 3.2.3.

Кількісні показники контрольного зрізу особистісного компоненту за  
Фрайбургським особистісним опитувальником

Шкала		Рівень		
		Низький	Середній	Високий
Невротичність	До	10%	40%	50%
	Після	50%	50%	0%
Спонтанна агресивність	До	40%	40%	20%
	Після	10%	70%	10%
Депресивність	До	0%	20%	80%
	Після	50%	40%	10%
Дратівливість	До	0%	20%	80%
	Після	0%	60%	40%
Товариськість	До	50%	40%	10%
	Після	0%	70%	30%
Врівноваженість	До	20%	80%	0%
	Після	20%	50%	30%
Реактивна агресивність	До	10%	60%	30%
	Після	30%	50%	20%
Сором'язливість	До	20%	50%	30%
	Після	20%	70%	10%
Відкритість	До	40%	60%	0%
	Після	40%	60%	0%
Екстраверсія-інтроверсія	До	40%	50%	10%
	Після	30%	70%	0%
Емоційна лабільність	До	50%	50%	0%
	Після	50%	40%	10%
Маскулінність-фемінність	До	10%	70%	20%
	Після	20%	70%	10%

Отже, згідно з результатами контрольного зрізу, найбільш виражені зміни спостерігаються за шкалою невротичності, що означає, що після реалізації корекційно-профілактичної програми, респонденти демонструють більш спокійну і стабільну реакція на те, що відбувається навколо, реалістичність, об'єктивність, адекватну оцінку своїх і чужих дій, серйозність. До проведення тренінгової програми, найбільш вираженою у досліджуваних була шкала депресивності. Після реалізації програми, результати досліджуваних свідчать про високий життєвий тонус, енергійність, життєрадісність, нейтральний або позитивний настрій, рішучість, швидкість реакцій. Також відзначається підвищення рівня товариськості, що свідчить про меншу кількість труднощів у встановленні соціальних контактів, здатність підтримувати контакт, вміння працювати в команді. Також зміни помітні за шкалою врівноваженості (у бік збільшення), тобто про загальну задоволеність собою і своїм життям, готовність (внутрішня згода) слідувати суспільним нормам і правилам, зменшення кількості внутрішніх конфліктів. Зміни відбулися і у векторі сором'язливості, адже за даними контрольного зрізу, респонденти демонструють збільшення впевненості та зменшення проявів пасивно-оборонного типу, скутості.

Відповідно до методики визначення основних мотивів вибору професійної діяльності Є. М. Павлютенкова, після реалізації корекційно-профілактичної програми, спостерігаються такі результати: за шкалою соціальних мотивів, 50% досліджуваних виявили низький рівень, 40% середній, 10% високий рівень вираженості групи соціальних мотивів. За шкалою моральних мотивів, 50% респондентів продемонстрували низький рівень, 40% середній та 10% високий рівень прояву. Відповідно до шкали естетичних мотивів, 20% досліджуваних виявили низький, 60% середній та 20% високий рівень прояву. В той час як за шкалою пізнавальних мотивів, 30% респондентів демонструють низький рівень, 50% середній та 20% високий рівень вираженості. Результати за шкалою творчих мотивів розподілилися таким чином: 20% демонструють низький рівень, 40% середній та 40% високий рівень прояву. Згідно з даними, отриманими в ході дослідження, 40% виявили низький рівень, 20% середній та 40% високий рівні за

шкалою мотивів, пов'язаних зі змістом праці. Відповідно до шкали матеріальних мотивів, 10% демонструють низький рівень, 40% середній та 50% високий рівень прояву. За передостанньою шкалою, шкалою престижних мотивів, 10% виявили низький рівень, 50% середній та 20% високий рівень вираженості. Тоді як за шкалою утилітарних мотивів, 30% досліджуваних виявили низький рівень, а 50% та 20% середній та, відповідно, високий рівні. Кількісні показники за результатами контрольного зрізу продемонстровані в таблиці 3.2.4.

Кількісні показники результатів контрольного зрізу мотиваційного компоненту за методикою вибору професійної діяльності Є. М. Павлютенкова

Шкала		Рівень		
		Низький	Середній	Високий
Соціальні	До	30%	50%	20%
	Після	50%	40%	10%
Моральні	До	50%	40%	10%
	Після	50%	40%	10%
Естетичні	До	20%	50%	30%
	Після	20%	60%	20%
Пізнавальні	До	50%	40%	10%
	Після	30%	50%	20%
Творчі	До	20%	50%	30%
	Після	20%	40%	40%
Пов'язані із змістом діяльності	До	50%	20%	30%
	Після	40%	20%	40%
Матеріальні	До	0%	30%	70%
	Після	10%	40%	50%
Престижні	До	20%	60%	20%
	Після	10%	50%	40%
Утилітарні	До	20%	60%	20%
	Після	30%	50%	20%

Так, згідно з даними, представленими вище, суттєві зміни мотивів вибору професійної діяльності відсутні. Спостерігається незначне зниження соціальних мотивів, що свідчить про зменшення бажання своєю працею сприяти суспільному прогресу, соціальна спрямованість на вищі загальнолюдські цілі і потреби. Однак, відзначається незначне збільшення пізнавальних та творчих мотивів, що свідчить

про прагнення до оволодіння спеціальними знаннями, пізнання змісту конкретної праці, а також прагнення бути оригінальним в роботі, вчинення наукових відкриттів, отримання можливостей для творчості. Також незначні зміни спостерігаються в бік збільшення серед групи мотивів престижу. Таким чином, досліджувані прагнуть до професій, які цінуються серед знайомих, дозволяють досягти важливого положення в суспільстві, забезпечують швидке просування по службі

Останньою методикою, як і при першому етапі дослідженні, є копінг-тест Лазаруса, за яким спостерігаються наступні результати. Так, конфронтаційний копінг на адаптивному рівні напруження спостерігається у 7% респондентів, та у 30% він знаходиться на межовому рівні. Копінг-стратегія дистанціювання на адаптивному рівні у 70% досліджуваних та у 30% на межовому рівні. Самоконтроль як копінг-стратегія у 60% досліджуваних знаходиться на адаптивному рівні, в той час як у 40% на межовому рівні. Пошук соціальної підтримки у 60% знаходиться на низькому, адаптивному, рівні, а у 40% на середньому, межовому, рівні. Відповідно по копінгу прийняття відповідальності, 100% виявили адаптивний рівень напруження. Уникнення у 100% досліджуваних на адаптивному рівні напруження. Стратегія планування вирішення проблем серед досліджуваних розподілилася таким чином: 80% виявили адаптивний рівень напруження даного копінгу та 20% межовий рівень прояву. Копінг-стратегія позитивної переоцінки у 70% респондентів відповідає адаптивному рівню напруження, 30% проявили межовий рівень. Кількісні показники результатів контрольного зрізу за копінг-тестом Лазаруса подано у таблиці 3.2.5.

Таблиця 3.2.5

Кількісні показники результатів контрольного зрізу поведінкового компоненту за копінг-тестом Лазаруса

Копінг-стратегія		Рівень напруження		
		Адаптивний	Межовий	Деадаптивний
Конфронтація	До	30%	50%	20%
	Після	70%	30%	0%

Дистанціювання	До	20%	70%	10%
	Після	70%	30%	0%
Самоконтроль	До	10%	70%	30%
	Після	60%	40%	0%
Пошук соціальної підтримки	До	20%	60%	20%
	Після	60%	40%	0%
Прийняття відповідальності	До	90%	10%	0%
	Після	100%	0%	0%
Уникнення	До	40%	60%	0%
	Після	100%	0%	0%
Планування вирішення проблеми	До	60%	40%	0%
	Після	80%	20%	0%
Позитивна переоцінка	До	20%	50%	30%
	Після	70%	30%	0%

Загалом, ми можемо спостерігати позитивні зміни з точки зору напруження копінг-стратегій. Адже після реалізації корекційно-профілактичної програми, у переважної кількості респондентів рівень напруження копінг-механізмів відповідає адаптивному рівні, у частини респондентів вони на межовому рівні напруження, тоді як ніхто з досліджуваних не виявив незадаптивний рівень напруження. Так, ми найбільші зміни спостерігаємо за конфронтаційним допінгом, що свідчить про вищий рівень врівноваженості та здатності більш коректно вирішувати свої проблеми, ніж до реалізації програми. Також помітні зміни спостерігаються за стратегією дистанціювання, що на адаптивному рівні проявляється у когнітивних зусиллях задля відокремлення від ситуації, що викликає негативні емоції, особливо, якщо їх не можна виразити, а також задля зменшення значимості подібної ситуації.

Загалом, за результатами даної методики, ми можемо зробити висновок щодо більшої врівноваженості та внутрішнього спокою досліджуваних. Графічне зображення динаміки щодо зниження емоційного вигорання торговельних



працівників, які стали учасниками корекційної групи, до та після впровадження психокорекційної програми подано на рисунку 3.2.1.

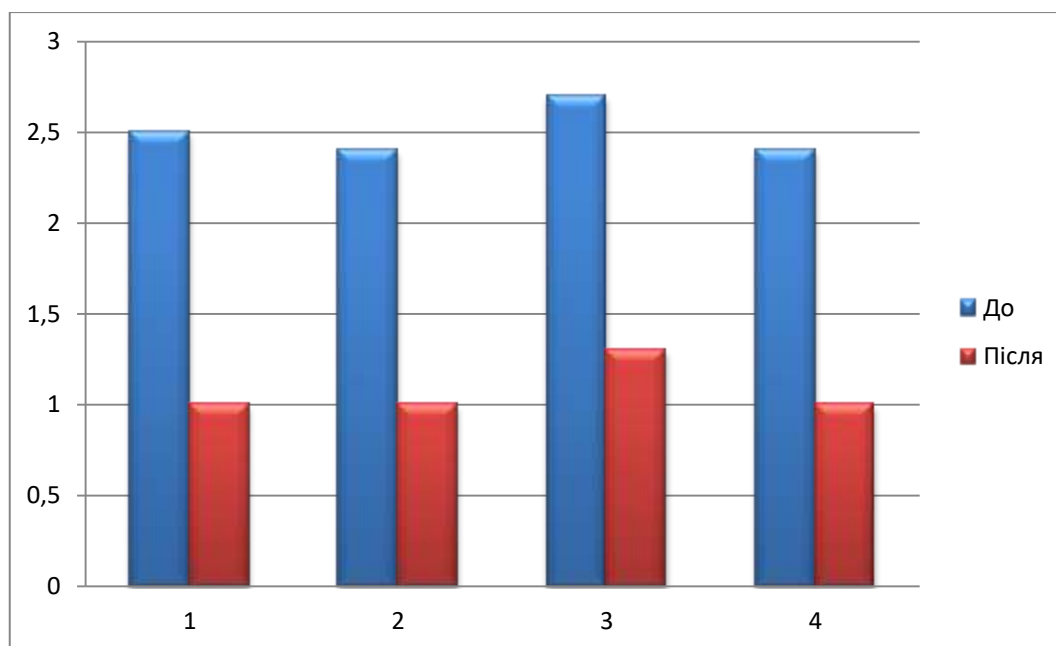


Рис. 3.2.1. Ступінь сформованості емоційного вигорання торговельних працівників, що стали учасниками корекційної групи до та після впровадження корекційно-профілактичної програми

Як видно на представлених результатах, показники за шкалою напруження, що відповідає фазі напруження емоційного вигорання, знизилися за всіма підшкалами (симптоми вигорання), тож спостерігається зниження рівня переживання психотравмуючих подій, незадоволеності собою, «загнаності у клітку», тривоги і депресія. Отже, отримані в ході контрольного зрізу показники, відповідають відсутності емоційного вигорання.

Для аналізу ефективності корекційно-розвивальної програми використовуємо математично-статистичну обробку даних, а саме обчислення за допомогою t-критерію Стьюдента, результати якого наведено у додатках.

Так, ми можемо говорити про наявність значимих відмінностей до та після корекційно-профілактичної програми за наступними шкалами: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, «загнаність у клітку», тривога і депресія, невротичність, репресивність, товариськість, конфронтація, дистанціювання, самоконтроль, пошук соціальної підтримки.

Також доцільним, на нашу думку, є аналіз шкали напруження до та після проведення корекційно-профілактичної програми, оскільки саме вона відповідає фазі напруження емоційного вигорання, на якій знаходилися досліджувані до провадження корекційно-розвивальної програми. Так, згідно з отриманими результатами шляхом використання t-критерію Стьюдента, отриманий результат нижче 0,05, що свідчить про ефективність запровадженої корекційно-профілактичної програми.

### **3.3. Практичні рекомендації для торговельного персоналу щодо профілактики емоційного вигорання**

Отримавши позитивні результати після проведення корекційно-розвивальної програми, на нашу думку, буде доцільним формування рекомендацій, що допоможуть запобігти виникненню емоційного вигорання у торговельного персоналу.

1. Усуňte стресор, якщо це можливо, найкращий спосіб побороти емоційне вигорання - це усунути головний фактор, який його спричиняє. Якщо робоче середовище є причиною емоційного виснаження і це несе хронічний характер, варто подумати про зміну роботи або компанії. Якщо менеджер або начальник викликають ваш стрес, можна подумати про перехід до нового відділу або прохання перейти до іншого керівника.

2. Регулярний відпочинок, баланс «робота - відпочинок». «Вигорання» посилюється всякий раз, коли межі між роботою і домом починають стиратися і робота займає більшу частину життя. Необхідно мати вільні вечори і вихідні (не брати роботу додому).

3. Регулярні фізичні вправи (як мінімум 3 рази в тиждень по 30 хв). Клієнту необхідно пояснити необхідність фізичних вправ як шляху виходу енергії, що накопичується в результаті стресу. Потрібно шукати такі види активності, які будуть подобатися клієнту (прогулянки, біг, танці, велосипед, робота в саду, на дачній ділянці і т.д.), інакше вони будуть сприйматися як рутинні і уникатися.

4. Адекватний сон як найважливіший фактор, що редукує стрес. У клієнтів треба з'ясувати, скільки вони зазвичай сплять і скільки їм потрібно, щоб прокидатися відпочивши (від 5 до 10 год, в середньому - 7-8 ч). Якщо спостерігається недостатня тривалість сну, можна порекомендувати лягати на 30-60 хв раніше і контролювати результат через кілька днів. Сон вважається хорошим, коли люди прокидаються відпочившими, відчувають себе енергійними днем і легко прокидаються вранці, коли дзвонить будильник.

5. Необхідне створення, підтримка «здорового робочого оточення», коли здійснюється планування черговості, терміновості виконання справ, управління своїм часом і ін. Організація своєї роботи: часті короткі перерви в роботі (наприклад, по 5 хв щогодини), які більш ефективні, ніж рідкісні і тривалі. На роботу краще приготувати легкий сніданок, ніж голодувати весь день і переїдати вечорами. Невеликі фізичні вправи корисні для працівників з сидячою або статичною роботою. Кілька глибоких вдихів з повільним видихом можуть протидіяти негайній стресовій реакції. Бажано скоротити споживання кофеїну (кава, чай, шоколад, кола), так як кофеїн є стимулятором, що сприяє розвитку стресової реакції. Приблизно через три тижні після поступового скорочення споживання кофеїну більшість людей відзначають зниження тривоги і занепокоєння, печії і м'язових болів [1].

6. Роз'яснення необхідності делегувати відповідальність (розділяти відповідальність за результат діяльності з клієнтами, колегами, підлеглими). Вироблення вміння говорити «ні». Ті люди, які дотримуються позиції «щоб щось було зроблено добре, треба робити це самому», безпосередньо йдуть до емоційного вигорання швидкими темпами.

7. Наявність хобі (спорт, культура, природа). Людині потрібно роз'яснити необхідність наявності інтересів поза роботою, що дозволяють зняти напругу, що виникає на роботі. Бажано, щоб хобі давало можливість розслабитися, відпочити (наприклад, живопис, а не автогонки).

8. Активна професійна позиція, прийняття відповідальності на себе за свою роботу, свій професійний результат, за свої рішення, дії, зміна поведінки. Дії по зміні стрессогенної ситуації.

Також доцільним будуть проведення серед персоналу тренінгів комунікативних навичок. Навчання навичкам ефективного міжособистісного спілкування. Виявлення і розширення значущих для пацієнта міжособистісних зв'язків (сім'я, друзі, колеги).

Позитивний погляд на речі. Людині потрібно допомогти усвідомити, що існує багато варіантів інтерпретації певної ситуації. Відповідь на питання «Стакан наполовину порожній або наполовину повний?» залежить від погляду на речі: у оптимістів стакан повний, хоч і наполовину, у песимістів - порожній. Спільно з клієнтом можна переглянути стрессогенну ситуацію і знайти позитивні моменти. Це не змінить ситуації, але дозволить по-іншому дивитися на речі (раціонально-емоційна терапія).

Фрустраційна профілактика (зменшення помилкових очікувань). Якщо очікування реалістичні, ситуація більш передбачувана і краще керована. Свідомий вибір професії, знання про труднощі, пов'язані з нею, реальна оцінка своїх власних можливостей може допомогти уникнути «вигорання» або істотно призупинити його розвиток.

Тренінг впевненості в собі. Люди, схильні до синдрому емоційного вигорання часто мають занижену самооцінку, боязкі, тривожні, невпевнені в собі. Можна використовувати методіку «чарівний магазин». Клієнту пропонується представити, що він знаходиться в чарівному магазині, в якому може придбати будь-яку відсутню йому особистісну рису: приміряти її на себе, взяти її собі.

Навчання технікам релаксації (розслаблення). Можливе використання наступних технік:

- прогресивна м'язова релаксація (метод Джекобсон). Вправи легко освоюються в групах або самотійно. Основною метою методу є досягнення довільного розслаблення поперечно-смугастих м'язів у спокої. Сеанси займають до 30 хв;

- трансцендентальна медитація. Під медитацією розуміють штучно створену ситуацію, в якій людина спеціально зайнята самовдосконаленням своїх розумових процесів або якихось психічних особливостей, розмірковуючи над ним же створеними штучними обставинами;

- аутогенне тренування (метод Шульца) - самонавіювання в стані релаксації або гіпнотичного трансу. Аутотренінг включає вправи, спрямовані на управління увагою, довільне оперування чуттєвими образами, словесні самоінструкції, вольове регулювання тону м'язів, управління ритмікою дихання. Система управління увагою передбачає вироблення здатності концентруватися і довго утримувати увагу, на якому - небудь предметі, об'єкті, події, факті. Від порівняно простих і звичних уявлень в аутотренінгу поступово переходять до більш складних, наприклад, до уявлень сили тяжіння, тепла, що поширюється від однієї частини тіла до іншої, картин природи і т.д. За допомогою спеціальних слів і виразів, які вимовляються з різною гучністю, в плані зовнішньої мови і мови про себе відпрацьовуються навички словесного самонавіювання. Таке самонавіювання, якщо воно використовується людиною вміло, прискорює настання у нього потрібного психологічного або фізіологічного стану. Словесні самонавіювання в аутотренінг поєднуються з певною ритмікою дихання. Всі ці вправи відпрацьовуються в трьох основних положеннях: лежачи, сидячи і стоячи.

- довільне самонавіювання (метод Куе) дозволяє придушити хворобливі, шкідливі за своїми наслідками уявлення і замінити їх корисними і добродійними. Може використовуватися для редукції стресу перед важливими зустрічами.

- Уважність - це акт взаємодії з теперішнім моментом. Це може допомогти відвернути вашу увагу від негативного мислення. Є багато способів практикувати уважність. Приклади включають: медитація, йога, дихальні вправи, контакт з природою, ведення журналу, щоб записати свої почуття та думки

Проведення дебрифінгу (обговорення) після стресогенної або критичної події. Обговорення передбачає можливість висловити свої думки, почуття, асоціації, викликані будь-якою серйозною подією. Даний метод широко використовується за кордоном в правоохоронних органах.

В окремих випадках можна звертатися до релігійності та духовних практик. Релігійність також розглядається рядом дослідників як профілактичний чинник, що перешкоджає розвитку синдрому емоційного вигорання. Релігійність асоціюється з довгожителством і негативно пов'язана з наркоманією, алкоголізмом, суїцидальними думками, рівнем депресії

Також слід розвивати навички соціальної взаємодії. Серед навичок необхідних людині для успішної самореалізації в суспільстві і адаптованої життя виділяють:

1. Навички позитивного і конструктивного ставлення до власної особистості. Ці навички дають можливість адекватно оцінювати себе, свої здібності і можливості. Вони є базою для формування почуття власної гідності.
2. Навички позитивного спілкування. Ці навички допомагають встановлювати і підтримувати дружні взаємини в сім'ї та колективі.
3. Навички самооцінки і розуміння інших. Ці навички допомагають правильно поводитися в ситуації спілкування і взаємодії з різними людьми.
4. Навички управління емоціями і емоційними станами. Ці навички допомагають адекватно реагувати на власні емоції і емоції інших людей.
5. Навички адекватної поведінки в стресових ситуаціях.
6. Навички продуктивної взаємодії. Ці навички дозволяють при мінімальній кількості емоційних затрат досягати в процесі спілкування значних результатів.
7. Навички самостійного прийняття рішень. Людина, що володіє даними навичками, вміє враховувати різні думки і прогнозувати те, як її думки можуть змінювати ситуації і впливати на конкретних людей. Навики вирішення проблемних ситуацій. Володіння цим навиком дозволяє людині грамотно і впевнено вести себе у важких життєвих ситуаціях.
8. Навички роботи з інформацією. Ці навички дозволяють людині вільно і швидко орієнтуватися в постійно мінливій життєвій ситуації.
9. Навички творчості. Ці навички дозволяють людині нестандартно, творчо вирішувати різні завдання в будь-якому виді діяльності, спираючись на свій життєвий досвід і нову інформацію отриману в процесі пізнавальної діяльності.



## Висновок до третього розділу

В результаті обробки даних, описаних у другому розділі даної роботи, була виявлена необхідність створення корекційно-розвивальної програми. Відповідно до цього:

1. Було сформовано тренінгові групу, до якої увійшли 10 осіб, чії результати відповідають одній з фаз емоційного вигорання (фаза напруження). Відповідно до цього та інших результатів дослідження, нами було розроблено корекційно-розвивальну програму, метою якої було зниження проявів емоційного вигорання у торговельних працівників. Також було сформовано ряд завдань, які планувалося реалізувати в ході програми, та очікувані результати. Корекційно-розвивальна програма розрахована на 10 занять тривалістю 60 хвилин кожне. Заняття проводяться двічі на тиждень. У розробленій програмі використовувалися групова робота, психодрама, дискусія, арт-терапевтичні практики.

2. Після впровадження корекційно-розвивальної програми було проведено контрольний зріз результатів у членів тренінгової групи з метою визначення ефективності програми. Так, було з'ясовано, що показники за методиками емоційного вигорання та Фрайбургського особистісного опитувальника І. Фаренберга, Х. Зарга, Р. Гампель зсунулися до норми, за результатами копінг-тесту Лазаруса була виявлена зміна в бік адаптивного напруження копінг-стратегій. Також було проведено математично-статичну обробку даних, а саме обчислення за допомогою t-критерію Стьюдента, яка підтвердила наявність змін в результаті запровадження корекційно-розвивальної програми.

3. В результаті проведення експериментального дослідження, нами було розроблено ряд практичних рекомендацій для торговельного персоналу щодо профілактики емоційного вигорання, до яких увійшли загальні рекомендації, направлені на підвищення життєвого тону та нормалізацію психоемоційного стану, тренінгові техніки, техніки релаксації та інше.



## ВИСНОВКИ

Емоційне вигорання є однією з найголовніших проблем людства у XXI столітті. Люди старшого покоління можуть сказати, що раніше ніяких вигорань не було, всі нормально працювали, а зараз навколо суцільні ніженки. Тут складно навести коректну інформацію, адже з одного боку ми живемо у досить динамічному світі, зіштовхуємося кожного дня з неймовірним масивом інформації, а з іншого, дякуючи популяризації психології, люди стали більш чутливими до власних потреб та відчуттів.

Основна проблема досліджень емоційного вигорання пов'язана з їх сконцентрованістю на окремих професій. Так, наприклад, ми маємо багато даних щодо професійного вигорання педагогічних працівників, лікарів, волонтерів та соціальних працівників, однак дослідження працівників інших сфер є досить обмеженим. Наприклад, торговельні працівники часто залишаються непоміченими для досліджень (особливо, вітчизняних), хоча вони також належать до системи «людина-людина» та піддається щоденному емоційному впливу під час виконання професійних обов'язків.

Так, в ході написання дипломної роботи, було реалізовано наступні завдання:

1. Здійснено теоретичний аналіз вивчення емоційного вигорання у торговельного персоналу. А саме було досліджено феномен емоційного вигорання, запропонованого Фройденбергером у 1979-х роках, який зазначав, що спеціалісти, які безпосередньо працюють з людьми демонструють особистісні та поведінкові зміни, порушення фізичного здоров'я та психічної рівноваги. справа» Грема Гріна, 1961 року, де описувався схожий стан у лікаря. Крім цього, було проведено аналіз моделей емоційного вигорання, а саме структурних моделей (однокомпонентна модель А. Пайнса та Е. Аронсон; двокомпонентна модель Д. Дирендонк, В. Шауфелі, Х. Сіксма; трьохкомпонентна модель К. Маслач та С. Джексон, чотирьохкомпонентну модель Р. Л. Шваб, Г. Х. Фірт, А. Мімс) та процесуальних моделей (динамічна модель Б. Перлман та Е. А. Хартман, процесуальна модель Р. Т. Голембієвського і Р. Ф. Музенрідер, модель Дж. Грінберга модель вигорання В. В. Бойко). Було виокремлено основні чинники емоційного вигорання за Маслач,

Шауфелі та Лейтер, фактори, основні групи симптомів. Також було визначено основні типи професій у торговій сфері та описано особливості прояву у кожній з них. Було вивчено психологічні чинники емоційного вигорання через призму професійної ідентичності, вікової періодизації та загальних характеристик, а також типів професії торговельної сфери.

2. Визначено структурні компоненти та проведено емпіричне дослідження психологічних чинників та рівня прояву емоційного вигорання у торговельного персоналу за допомогою методики В. В. Бойка «Методика діагностики емоційного вигорання», Фрайбургського особистісного опитувальника І. Фаренберга, Х. Зарга, Р. Гампель (модифікована форма «В»), копінг-тесту Лазаруса та методики визначення основних мотивів вибору професійної діяльності Є. М. Павлютенкова. Було встановлено наявність окремих фаз емоційного вигорання, виявлено домінування окремих симптомів, особистісних властивостей, а також межові та деструктивні напруження копінг-стратегій. В результаті математично-статистичної обробки за допомогою критерію Пірсона нами було отримано ряд кореляційних зв'язків між фазою напруження на конфронтаційною стратегією, пошуком соціальної підтримки, прийняттям відповідальності, позитивною переоцінкою, нервотичністю, дратівливістю, моральними мотивами вибору професії, пізнавальними та матеріальними; між фазою резистентності та соціальними мотивами і дратівливістю; між фазою виснаження та реактивною агресивністю, соціальними, матеріальними, престижними групами мотивів, пошуком соціальної підтримки, плануванням вирішення проблеми, позитивною переоцінкою. В результаті регресійного аналізу було виявлено вплив дратівливості, моральних мотивів, копінг-стратегії прийняття відповідальності та матеріальних мотивів на виникнення емоційного вигорання, а саме на фазу напруження.

3. На основі проведеного дослідження, було розроблено корекційно-профілактичну програму щодо подолання емоційного вигорання у торговельного персоналу. У розробці програми, було використано психодраму, дискусія, арт-терапевтичні практики. Вправи були спрямовані на зняття фонові напруги, актуалізацію почуттів, розуміння власних стратегій поведінки, розвиток вміння

розуміти і висловлювати свої і чужі почуття, розвиток рефлексії та навичок емоційної саморегуляції, знаходження ресурсів.

Також були запропоновані вправи, направлені на розвиток комунікативних здібностей та навичок побудови оптимальної соціальної взаємодії. Враховуючи сучасні тенденції, було включено вправи, направлені на оволодіння учасниками тренінгової групи навичок ненасильницької комунікації.

4. Здійснено аналіз впровадженої корекційно-профілактичної програми згідно з яким було встановлено наявність значимих відмінностей до та після корекційно-профілактичної програми за наступними шкалами: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, «загнаність у клітку», тривога і депресія, невротичність, репресивність, товариськість, конфронтація, дистанціювання, самоконтроль, пошук соціальної підтримки. А також шкали напруження до та після проведення корекційно-профілактичної програми, який показав наявність значимих відмінностей. Крім цього, нами було розроблено практичні рекомендації для торговельного персоналу щодо подолання емоційного вигорання. До переліку увійшли і загальні рекомендації, що направлені на поліпшення самопочуття та покращення психоемоційного стану, а також було запропоновано проведення тренінгів комунікативних навичок, позитивної переоцінки, фрустраційної профілактики, тренінги розвитку впевненості в собі. Також були запропоновані техніки релаксації, а саме прогресивна м'язова релаксація (метод Джекобсон), трансцендентальна медитація, аутогенне тренування (метод Шульца), довільне самонавіювання (метод Куе), метод де брифінгу та, в окремих випадках, використання релігійних та духовних практик.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрумова А.Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика // Психологический журнал. 1985. - №6. С.107-115.
2. Басов М.Я. Личность и профессия. Воля как предмет функциональной психологии: Питер, 2020. 224 с
3. Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. – СПб., Сударыня, 1999.
4. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. - СПб.: Питер, 2005. 336 с.
5. Волкова М. Н. Деятельностный подход и категория деятельности в психологии: Учеб. пособие. – Владивосток: Мор. гос. ун-т, 2007. 78
6. Гринберг Дж. Управление стрессом. 7-е изд. СПб.: Питер, 2004. 496 с.
7. Зеер, Э.Ф. Психология профессий / Э.Ф. Зеер. - М.: Фонд «Мир», 2005. 330 с.
8. Илсе Санд «Дистанция счастья. Правила гармоничной жизни для интровертов и сверхчувствительных людей»: Альпина диджитал, 2017 – 90с
9. Ильясов Ф. Н. О целесообразности и содержании исследований удовлетворённости трудом. Социологический журнал. 2013. №3. С. 130-138.
10. Исаева Дарья Александровна. Особенности личностной и профессиональной идентичности в юности и ранней взрослости // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12. Социология. — 2013. — Вып. 2.
11. Климов Е. А. Развивающийся человек в мире профессий / Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова, Обнинский гор. психол. центр «Детство». — Обнинск: изд-во «Принтер», 1993. 57 с
12. Маркова А.К. Психология профессионализма.- М, 1996 312с
13. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. -2001. -Т. 22, № 1. С. 90-101.
14. Осипова А.А. Общая психокоррекция. Учебное пособие. М.: Сфера, 2002. 510 с.

15. Практикум по психологии состояний: Учебное пособие. Под ред. проф. А. О. Прохорова. СПб: Речь, 2004. 480 с.
16. Радионова Е. А. Психология стимулирования персонала.:М., 2013. 228 с
17. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: Учеб. пособие: 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Гума-нит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. - Кн. 1: Система работы психолога с детьми разного возраста. 384с
18. Селье, Г. Очерки об адаптационном синдроме, пер. с англ. / Г.Селье. - М.: Медицина,1960. 254с.
19. Сьюэлл К., Браун П. Клиенты на всю жизнь: МИФ, 2020. 240с
20. Чутко, Л.С. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты / Л.С. Чутко, Н.В. Козина. - М.: МЕДпресс-информ, 2014. 256 с.
21. Шнейдер Л. Б. Профессиональная идентичность: Монография. М.: МОСУ, 2001 г. 272 с
22. Dierendonck D.V., Schaufeli W.B., Sixma H.J. Burnout among general practitioners: a perspective from equity theory // Journal of Social and Clinical Psychology. - 1994. - Vol. 13(1). PP. 86-100.
23. Freudenberger, Herbert J. (1980). Burn-Out: The High Cost of High Achievement. Anchor Press, 214p.
24. Freudenberger, H.J. (1974). «Staff burnout» Journal of Social Issues. 30: 159–165.
25. Greene, Graham (1961). A Burnt-Out Case. William Heinemann Ltd.
26. Gyskiewicz, N. and Buttner, E. H. (1992). «Testing the Robustness of the Phase Model of Burnout: An Entrepreneurial Sample.» Educational and Psychological Measurement. 52(3), 747-751
27. Kondo K. Burnout syndrome // Asian Medical J. - 1991. - № 34(11).
28. Leiter MP, Maslach C. The impact of interpersonalenvironment on burnout and organizational commitment.1988; 9 (4): 297-308Journal of Organizational behaviour
29. Maher E. The burnout syndrome // J. of Consylting and Clinical Psychologie. - 1983. - № 7. P. 8-12, 220.

30. Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. MBI: The Maslach Burnout Inventory: Manual. Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 1996.
31. Maslach, C.; Jackson, S.E. (1981). «The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 2 (2): 99–113.
32. Maslach C., Schaufeli W. History and conceptual specificity of burnout // *Recent Developments in Theory and Research, Hemisphere*. - New York, 1993. PP. 44-52.
33. Maslach, C. Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon / Maslach C. // *Job Stress and Burnout* / ed. W.S. Paine. – Beverly Hills: Sage, 1982.P.29. 40
34. Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283. 305.
35. Pines A, Aronson E. Burnout: From tedium to personal growth. New York: Free Press. 1981
36. Sharlene Nagy Hesse-Biber, Gregg Lee Carter. Working women in America: split dreams. - 2-nd ed. - Oxford University Press, 2005. - 300 p.
37. Von Oncuil J. ABC of work related disorders: stress at work // *British Medical Journal*. — 1996. - Vol. 313. - P. 745-748.
38. A Four-Dimensional Model of Organizational Commitment among Belgian Employees  
[https://www.researchgate.net/publication/200824182\\_A\\_Four-Dimensional\\_Model\\_of\\_Organizational\\_Commitment\\_among\\_Belgian\\_Employees\\_Article](https://www.researchgate.net/publication/200824182_A_Four-Dimensional_Model_of_Organizational_Commitment_among_Belgian_Employees_Article)
39. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases  
<https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
40. How to Spot Burnout in Your Salespeople (and What to Do About It)  
<https://blog.hubspot.com/sales/spot-burnout-salespeople>

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В.Бойко

*Назначение методики:* Выявление выраженности компонентов «выгорания» как стратегии защитного поведения у представителей коммуникативных профессий

*Применение методики:* В индивидуальном и групповом обследовании в сочетании с другими методиками по диагностике личностных особенностей.

Каждый компонент «выгорания» диагностируется по 4-м признакам, образующим соответствующие шкалы:

Компоненты «выгорания»	Признаки (шкалы)
«Напряжение»	Переживание психотравмирующих обстоятельств Неудовлетворенность собой «загнанность в клетку» тревога и депрессия
«Резистенция»	неадекватное избирательное эмоциональное реагирование эмоционально-нравственная дезориентация расширение сферы экономии эмоций редукция профессиональных обязанностей
«Истощение»	эмоциональный дефицит эмоциональная отстраненность личностная отстраненность (деперсонализация) психосоматические и психовегетативные нарушения

Данная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Показатель каждого симптома выражен в интервале от 0 до 30 баллов. Методика выявляет ведущие симптомы выгорания (по соответствующим шкалам). Она измеряет достаточно разные явления – такие как *реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы*. Количественные показатели определяют степень сформированности каждой из фаз «выгорания». Диагностируются доминирующие симптомы (в отдельных фазах и в целом), определяется, какими факторами они вызваны (профессиональная среда или субъективно-личностные особенности). Результаты диагностики по данной методике дают основу для дальнейшей работы по снижению «факторов риска» выгорания в рамках профессиональной среды и работы с персоналом.

*Проведение обследования:* Работа с бланком методики, самооценка выраженности симптомов путем подсчета баллов и сопоставления их с ключом.

#### Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В.Бойко

*Инструкция:*

Ответьте на вопросы, касающиеся Вашей профессиональной деятельности и отношений с партнерами, «да» или «нет».



1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место)
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее)
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения – хорошего или плохого
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть одному, чтобы со мной никто не общался
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие)
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг
10. Моя работа притупляет эмоции
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе
12. Бывает, что я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения
14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения
15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимания партнеру меньше, чем положено
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т.п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты)
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу
35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колотить в области сердца, повышается давление, появляется головная боль
37. У меня хорошие ( вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
38. Я часто радуюсь, что моя работа приносит пользу людям
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние
41. Бывают дни, когда отношения с партнерами складываются хуже, чем обычно
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) хуже, чем обычно

43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнером автоматически, без души
47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия
49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки
50. Успехи на работе вдохновляют меня
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной)
52. Я потерял покой из-за работы
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнеров
54. Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу
55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции
56. Я часто работаю через силу
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь
58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье
59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание
61. Контингент партнеров, с которыми я работаю, очень трудный
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю
63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив
64. Я в отчаянии от того, что на работе у меня серьезные проблемы
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной
  
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание
67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день закончился
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют
70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций
71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств
75. Моя карьера сложилась удачно
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой
77. Некоторых из моих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать
78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах
79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями
80. Если предоставится случай, то я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство
83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала – обозлила, сделала нервным, притупила эмоции
84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье

*Обработка результатов:*

Каждый вариант ответа оценивается в баллах от 1 до 10. Количество баллов за каждый вопрос (утвердительный ответ – «+», отрицательный «-») указано в ключе в скобках рядом с номером вопроса. Балльный показатель подчитывается по каждому из трех компонентов по каждой шкале:

Компонент	Признаки	№ вопросов и оценка в баллах
«Напряжение»	1. Переживание психотравмирующих обстоятельств	+1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
	2. Неудовлетворенность собой	-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
	3. «загнанность в клетку»	+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(3)
	4. Тревога и депрессия	+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)
«Резистенция»	1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
	2. Эмоционально-нравственная дезориентация	+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
	3. Расширение сферы экономии эмоций	+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)
	4. Редукция профессиональных обязанностей	+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)
«Истощение»	1. Эмоциональный дефицит	+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)
	2. Эмоциональная отстраненность	+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
	3. Личностная отстраненность (деперсонализация)	+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)
	4. Психосоматические психовегетативные нарушения	+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +73(10), +84(5)

Подсчет баллов:

- Подсчитывается количество баллов по шкалам по отдельно взятым симптомам (12). Показатель выраженности каждого находится в интервале от 1 до 30 баллов:
  - 9 и менее баллов – не сложившийся симптом
  - 10-15 баллов – складывающийся симптом
  - 16 и более – сложившийся; более 20 баллов - симптом считается доминирующим

Симптомы с показателями 20 и выше относятся к доминирующим в фазе или во всем «синдроме выгорания»

- Подсчитываются показатели по фазам (3). Для этого суммируются данные выраженности каждого из симптомов (по 4) в фазе. Количественный показатель по фазе дает основание определить степень ее сформированности:
  - 36 и менее баллов – фаза не сформировалась
  - 37- 60 баллов – фаза в стадии формирования
  - 61 и более баллов – сформированная фаза

## Фрайбургський особистісний опитувальник

### Інструкція

«На наступуючих сторінках існує ряд тверджень, кожне з яких передбачає стосовно Вас питання про те, відповідає чи не відповідає даний твердження певним особливостям Вашого поведіння, окремим діям, ставленню до людей, поглядам на життя і т.п. Якщо Ви вважаєте, що таке співвідношення має місце, то дайте відповідь «так», в протилежному випадку — відповідь «ні». Свій відповідь зафіксуйте в наявній у Вас відповідній таблиці, поставивши хрестик в клітинку, відповідуючу номеру твердження в опитувальнику і виду Вашої відповіді. Відповіді необхідно дати на всі питання.

Успішність дослідження в багатьох випадках залежить від того, наскільки уважливо виконується завдання. Ні в якому разі не слід намагатися своїми відповідями створити на когось краще враження, так як ні одна відповідь не оцінюється як хороша чи погана. Ви не повинні довго розмірковувати над кожним питанням, а намагайтеся як можна швидше вирішити, який з двох відповідей, навіть якщо він відносно, але все-таки здається Вам ближче до істини. Вас не повинно смутити, якщо деякі з питань покажуться занадто особистими, оскільки дослідження не передбачає аналізу кожної відповіді, а ґрунтується лише на кількості відповідей одного і іншого виду. Крім того, Ви повинні знати, що результати індивідуально-психологічних досліджень, як і медичних, не підлягають широкому обговоренню.

Успішної Вам роботи».

### Стимульний матеріал

1. Я уважливо прочитав інструкцію і готов відкрито відповісти на всі питання анкети.
2. По вечорах я віддаю перевагу розважатися в веселій компанії (гости, дискотека, кафе і т.п.).
3. Могому бажанню познайомитися з ким-будь завжди перешкоджає те, що мені важко знайти підходящу тему для розмови.
4. У мене часто болить голова.
5. Іноді я відчуваю стук в скронях і пульсацію в області шиї.
6. Я швидко втрачаю самообладання, але так само швидко беру себе в руки.
7. Буває, що я сміюся над неприличним анекдотом.
8. Я ухиляюся від чогось розпитувати і віддаю перевагу знати те, що мені потрібно, іншим шляхом.
9. Я віддаю перевагу не входити в кімнату, якщо не впевнений, що моє появлення пройде незаміченим.
10. Могу так всплинути, що готов розбити все, що потрапить під руку.
11. Відчуваю себе неловко, якщо оточуючі чому-то починають звертати на мене увагу.
12. Я іноді відчуваю, що серце починає працювати з переборами або починає битися так, що, здається, готово вискочити з груді.
13. Не думаю, що можна було б простити образу.
14. Не вважаю, що на зло треба відповідати злом, і завжди слідує цьому.
15. Якщо я сидів, а потім різко встав, то у мене темніє в очах і кружиться голова.
16. Я майже щодня думаю про те, наскільки краще була б моя життя, якщо б мене не переслідували невдачі.
17. В своїх діях я ніколи не виходжу з того, що людям можна повністю довіряти.
18. Могу звернутися до фізичної сили, якщо потрібно захистити свої інтереси.
19. Легко могу розвеселити саму скучну компанію.
20. Я легко сміюся.
21. Мене нічого не ображає, якщо роблять зауваження стосовно моєї роботи або мене особисто.
22. Нерідко відчуваю, як у мене немеють або холодеють руки і ноги.
23. Буваю неловким в спілкуванні з іншими людьми.
24. Іноді без видимої причини відчуваю себе пригніченим, нещасливим.
25. Іноді немає ніякого бажання чогось зайнятися.
26. Іноді я відчуваю, що мені не вистачає повітря, ніби я виконував дуже важку роботу.
27. Мені здається, що в своїй житті я дуже багато зробив неправильно.

28. Мне кажется, что другие нередко смеются надо мной.
29. Люблю такие задания, когда можно действовать без долгих размышлений.
30. Я считаю, что у меня предостаточно оснований быть не очень-то довольным своей судьбой.
31. Часто у меня нет аппетита.
32. В детстве я радовался, если родители или учителя наказывали других детей.
33. Обычно я решителен и действую быстро.
34. Я не всегда говорю правду.
35. С интересом наблюдаю, когда кто-то пытается выпутаться из неприятной истории.
36. Считаю, что все средства хороши, если надо настоять . на своем.
37. То, что прошло, меня мало волнует.
38. Не могу представить ничего такого, что стоило бы доказывать кулаками.
39. Я не избегаю встреч с людьми, которые, как мне кажется, ищут ссоры со мной.
40. Иногда кажется, что я вообще ни на что не годен.
41. Мне кажется, что я постоянно нахожусь в каком-то напряжении и мне трудно расслабиться.
42. Нередко у меня возникают боли “под ложечкой” и различные неприятные ощущения в животе.
43. Если обидят моего друга, я стараюсь отомстить обидчику.
44. Бывало, я опаздывал к назначенному времени.
45. В моей жизни было так, что я почему-то позволил себе мучить животное.
46. При встрече со старым знакомым от радости я готов броситься ему на шею.
47. Когда я чего-то боюсь, у меня пересыхает во рту, дрожат руки и ноги.
48. Частенько у меня бывает такое настроение, что с удовольствием бы ничего не видел и не слышал.
49. Когда ложусь спать, то обычно засыпаю уже через несколько минут.
50. Мне доставляет удовольствие, как говорится, ткнуть носом других в их ошибки.
51. Иногда могу похвастаться.
52. Активно участвую в организации общественных мероприятий.
53. Нередко бывает так, что приходится смотреть в другую сторону, чтобы избежать нежелательной встречи.
54. В свое оправдание я иногда кое-что выдумывал.
55. Я почти всегда подвижен и активен.
56. Нередко сомневаюсь, действительно ли интересно моим собеседникам то, что я говорю.
57. Иногда вдруг чувствую, что весь покрываюсь потом.
58. Если сильно разозлюсь на кого-то, то могу его и ударить.
59. Меня мало волнует, что кто-то плохо ко мне относится.
60. Обычно мне трудно возражать моим знакомым.
61. Я волнуюсь и переживаю даже при мысли о возможной неудаче.
62. Я люблю не всех своих знакомых.
63. У меня бывают мысли, которых следовало бы стыдиться.
64. Не знаю почему, но иногда появляется желание испортить то, чем восхищаются.
65. Я предпочитаю заставить любого человека сделать то, что мне нужно, чем просить его об этом.
66. Я нередко беспокоюсь двигаю рукой или ногой.
67. предпочитаю провести свободный вечер, занимаясь любимым делом, а не развлекаюсь в веселой компании.
68. В компании я веду себя не так, как дома.
69. Иногда, не подумав, скажу такое, о чем лучше бы помолчать.
70. Боюсь стать центром внимания даже в знакомой компании.
71. Хороших знакомых у меня очень немного.
72. Иногда бывают такие периоды, когда яркий свет, яркие краски, сильный шум вызывают у меня болезненно неприятные ощущения, хотя я вижу, что на других людей это так не действует.
73. В компании у меня нередко возникает желание кого-нибудь обидеть или разозлить.
74. Иногда думаю, что лучше бы не родиться на свет, как только представлю себе, сколько всяких неприятностей, возможно, придется испытать в жизни.
75. Если кто-то меня серьезно обидит, то получит свое сполна.

76. Я не стесняюсь в выражениях, если меня выведут из себя.
77. Мне нравится так задать вопрос или так ответить, чтобы собеседник растерялся.
78. Бывало, откладывал то, что требовалось сделать немедленно.
79. Не люблю рассказывать анекдоты или забавные истории.
80. Повседневные трудности и заботы часто выводят меня из равновесия.
81. Не знаю, куда деться при встрече с человеком, который был в компании, где я вел себя неловко.
82. К сожалению, отношусь к людям, которые бурно реагируют даже на жизненные мелочи.
83. Я робею при выступлении перед большой аудиторией.
84. У меня довольно часто меняется настроение.
85. Я устаю быстрее, чем большинство окружающих меня людей.
86. Если я чем-то сильно взволнован или раздражен, то чувствую это как бы всем телом.
87. Мне докучают неприятные мысли, которые назойливо лезут в голову.
88. К сожалению, меня не понимают ни в семье, ни в кругу моих знакомых.
89. Если сегодня я посплю меньше обычного, то завтра не буду чувствовать себя отдохнувшим.
90. Стараюсь вести себя так, чтобы окружающие опасались вызвать мое неудовольствие.
91. Я уверен в своем будущем.
92. Иногда я оказывался причиной плохого настроения кого-нибудь из окружающих.
93. Я не прочь посмеяться над другими.
94. Я отношусь к людям, которые за словом в карман не лезут.
95. Я принадлежу к людям, которые ко всему относятся достаточно легко.
96. Подростком я проявлял интерес к запретным темам.
97. Иногда зачем-то причинял боль любимым людям.
98. У меня нередки конфликты с окружающими из-за их упрямства.
99. Часто испытываю угрызения совести в связи со своими поступками.
100. Я нередко бываю рассеянным.
101. Не помню, чтобы меня особенно опечалили неудачи человека, которого я не могу терпеть.
102. Часто я слишком быстро начинаю досадовать на других.
103. Иногда неожиданно для себя начинаю уверенно говорить о таких вещах, в которых на самом деле мало что смыслю.
104. Часто у меня такое настроение, что я готов взорваться по любому поводу.
105. Нередко чувствую себя вялым и усталым.
106. Я люблю беседовать с людьми и всегда готов поговорить и со знакомыми и с незнакомыми.
107. К сожалению, я зачастую слишком поспешно оцениваю других людей.
108. Утром я обычно встаю в хорошем настроении и нередко начинаю насвистывать или напевать.
109. Не чувствую себя уверенно в решении важных вопросов даже после длительных размышлений.
110. Получается так, что в споре я почему-то стараюсь говорить громче своего оппонента.
111. Разочарования не вызывают у меня сколь либо сильных и длительных переживаний.
112. Бывает, что я вдруг начинаю кусать губы или грызть ногти.
113. Наиболее счастливым я чувствую себя тогда, когда бываю один.
114. Иногда одолевает такая скука, что хочется, чтобы все перессорились друг с другом.

#### **Обработка:**

Первая процедура касается получения первичных, или «сырых», оценок. Для ее осуществления необходимо подготовить матричные формы ключей каждой шкалы на основе общего ключа опросника. Для этого в бланках чистых ответных листов, идентичных тем, которыми пользовались испытуемые, вырезаются «окна» в клетках, соответствующих номеру вопроса и варианту ответа. Полученные таким образом шаблоны поочередно, в соответствии с порядковым номером шкалы, накладываются на заполненный исследуемым ответный лист. Подсчитывается количество отметок (крестиков), совпавших с «окнами» шаблона. Полученные значения заносятся в столбец первичных оценок итогового протокола.

#### **Ключ**

№ шкалы	Название шкалы	Кол-во вопросов	Ответ «да»	Ответ «нет»
I	Невротичность	17	4,5,12,15,22,26,31,41,42,57,66,72,85,86, 89,105	49
II	Спонтанная агрессивность	13	32, 35, 45, 50,64,73,77, 93,97,98, 103, 112, 114	99
III	Депрессивность	14	16,24,27,28,30,40,48,56,61,74,84,87,88, 100	—
IV	Раздражительность	11	6,10,58,69,76,80,82,102,104,107, 110	—
V	Общительность	15	2, 19,46,52,55,94,106	3,8,23,53,67,71,79.113
VI	Уравновешенность	10	14,21,29.37,38,59,91,95,108,111	—
VII	Реактивная агрессивность	10	13,17,18,36,39,43,65, 75,90, 98	—
VIII	Застенчивость	10	9, 11,20,47,60,70,81, 83,109	33
IX	Открытость	13	7,25,34,44,51,54,62,63,68.78,92,96, 101	—
X	Экстраверсия–интроверсия	12	2,29,46,51,55,76,93, 95, 106, 110	20,87
XI	Эмоциональная лабильность	14	24, 25, 40, 48, 80, 83, 84, 5,87,88, 102, 112, 113	59
XII	Маскулинизм–феминизм	15	18,29,33,50,52,58,59, 65,91, 104	16,20,31,47, 84

Вторая процедура связана с переводом первичных оценок в стандартные оценки 9-балльной шкалы с помощью таблицы. Полученные значения стандартных оценок обозначаются в соответствующем столбце протокола нанесением условного обозначения (кружок, крестик или др.) в точке, соответствующей величине стандартной оценки по каждой шкале. Соединив прямыми обозначенные точки, получим графическое изображение профиля личности.

**Таблица перевода сырых баллов в стандартные**

Первичная оценка	Стандартная оценка по шкалам											
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	3	3	2	1	3	3	1	1	2	1
2	4	3	4	4	3	2	4	5	1	1	3	1
3	4	4	4	5	4	3	5	6	2	2	4	1
4	5	5	5	6	5	4	6	6	3	3	4	1
5	5	5	6	7	5	5	7	7	3	4	5	2
6	6	7	6	7	6	6	8	7	4	4	6	3
7	7	8	7	8	6	7	8	8	5	5	7	4
8	7	8	7	8	6	8	9	9	5	6	7	5
9	8	8	8	9	7	9	9	9	6	7	8	6
10	8	9	8	9	7	9	9	9	8	8	8	8
11	8	9	8	9	7	-	-	-	8	9	8	8

12	8	9	9	-	8	-	-	-	9	9	9	9
13	9	9	9	-	8	-	-	-	9	-	9	9
14	9	-	9	-	9	-	-	-	-	-	9	9
15	9	-	-	-	9	-	-	--	-	-	-	9
16	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Анализ результатов следует начинать с просмотра всех ответных листов, заполненных исследуемыми, уточняя, какой ответ дан на первый вопрос. При отрицательном ответе, означающем нежелание испытуемого отвечать откровенно на поставленные вопросы, следует считать исследование несостоявшимся. При положительном ответе на первый вопрос, после обработки результатов исследования, внимательно изучается графическое изображение профиля личности, выделяются все высокие и низкие оценки. К низким относятся оценки в диапазоне 1–3 балла, к средним – 4-6 баллов, к высоким – 7-9 баллов.



## Методика определения основных мотивов выбора профессии (Е.М. Павлютенков)

Данная методика позволяет установить роль тех или иных мотивов при выборе профессии конкретным испытуемым.

Испытуемому предоставляется опросник, в котором содержится 18 суждений о профессии. Эти суждения выражают 9 групп мотивов.

**Инструкция:** В предложенном Вам опроснике имеется 18 суждений о профессии. Оцените, в какой мере каждое из данных суждений относится к избранной Вами профессии. Ответы могут быть 5 видов:

- «Да» - 5 баллов;
- «Скорее да, чем нет» - 4 балла;
- «Затрудняюсь ответить» - 0 баллов;
- «Скорее нет, чем да» - 2 балла;
- «Нет» - 1 балл.

Вы должны внимательно прочесть суждения и проставить знак «+» против этого суждения в ту колонку, которая соответствует Вашей оценке.

Бланк для ответов

№	суждения	да	скорее да, чем нет	затрудняюсь ответить	скорее нет, чем да	нет
1	Позволяет приносить пользу нашему обществу.					
2	Личный труд по этой специальности позволяет укреплять мир на земле.					
3	Позволяет быть всегда в коллективе, участвовать в его делах.					
4	Позволяет совершенствовать свой духовный мир.					
5	Позволяет ощущать радость труда.					
6	Способствует осознанию красоты труда.					
7	Позволяет использовать все свои способности.					
8	Позволяет постоянно самосовершенствоваться.					
9	Дает большие возможности для творчества.					
10	Позволяет быть оригинальным в работе.					
11	Требует большого умственного напряжения.					
12	Требует большого физического напряжения.					
13	Хорошо оплачивается.					
14	Обеспечивает стабильное будущее.					
15	Ценится среди друзей и знакомых.					
16	Обеспечивает быстрое повышение квалификации и профессиональный рост.					
17	Дает возможность работать в городе.					
18	Обеспечивает поступление и обучение в ВУЗе.					

**Обработка данных**

Для определения основных мотивов выбора профессии необходимо подсчитать суммы по каждой группе мотивов. Группы мотивов, имеющие максимальное количество баллов, являются основными в выборе профессии данным испытуемым.

Группы мотивов:

- Социальные (суждения 1 и 2) - желание своим трудом способствовать общественному прогрессу, социальная направленность на высшие общечеловеческие цели и потребности.
- Моральные (суждения 3 и 4) - стремление к совершенствованию своего морального облика, духовного мира, развитию нравственных качеств.
- Эстетические (суждения 5 и 6) - стремление к эстетике труда, его красоте, гармонии, восприятие прекрасного, получение ощущения радости от деятельности.
- Познавательные (суждения 7 и 8) - стремление к овладению специальными знаниями, познание содержания конкретного труда.
- Творческие (суждения 9 и 10) - стремление быть оригинальным в работе, совершение научных открытий, получение возможностей для творчества.
- Связанные с содержанием труда (суждения 11 и 12) - четкие знания о процессе труда, направленность на умственный и физический труд.
- Материальные (суждения 13 и 14) - стремление получать определенные блага.
- Престижные (суждения 15 и 16) - стремление к профессиям, которые ценятся среди знакомых, позволяют достичь видного положения в обществе, обеспечивают быстрое продвижение по службе.
- Утилитарные (суждения 17 и 18) - стремление руководить людьми, работа в городе, чистота и легкость, труда, ориентация на вуз.

## Копинг-тест Лазаруса

Инструкция. Оцените как часто данные варианты поведения проявляются у Вас.

- 0 Никогда
- 1 Редко
- 2 Иногда
- 3 Часто

### ОКАЗАВШИСЬ В ТРУДНОЙ СИТУАЦИИ, Я

- 1... сосредотачивался на том, что мне нужно было делать дальше - на следующем шаге
- 2... начинал что-то делать, зная, что это все равно не будет работать, главное - делать хоть что-нибудь
- 3... пытался склонить вышестоящих к тому, чтобы они изменили свое мнение
- 4... говорил с другими, чтобы больше узнать о ситуации
- 5... критиковал и укорял себя
- 6... пытался не сжигать за собой мосты, оставляя все, как оно есть
- 7... надеялся на чудо
- 8... смирялся с судьбой: бывает, что мне не везет
- 9... вел себя, как будто ничего не произошло
- 10... старался не показывать своих чувств
- 11... пытался увидеть в ситуации что-то положительное
- 12... спал больше обычного
- 13... срывал свою досаду на тех, кто навлек на меня проблемы
- 14... искал сочувствия и понимания у кого-нибудь
- 15... во мне возникла потребность выразить себя творчески
- 16... пытался забыть все это
- 17... обращался за помощью к специалистам
- 18... менялся или рос как личность в положительную сторону
- 19... извинялся или старался все загладить
- 20... составлял план действия
- 21... старался дать какой-то выход своим чувствам
- 22... понимал, что сам вызвал эту проблему
- 23... набирался опыта в этой ситуации
- 24... говорил с кем-либо, кто мог конкретно помочь в этой ситуации
- 25... пытался улучшить свое самочувствие едой, выпивкой, курением или лекарствами
- 26... рисковал напропалую
- 27... старался действовать не слишком поспешно, доверяясь первому порыву
- 28... находил новую веру во что-то
- 29... вновь открывал для себя что-то важное
- 30... что-то менял так, что все улаживалось
- 31... в целом избегал общения с людьми
- 32... не допускал это до себя, стараясь об этом особенно не задумываться
- 33... спрашивал совета у родственника или друга, которых уважал
- 34... старался, чтобы другие не узнали, как плохо обстоят дела
- 35... отказывался воспринимать это слишком серьезно
- 36... говорил о том, что я чувствую
- 37... стоял на своем и боролся за то, чего хотел
- 38... вымещал это на других людях
- 39... пользовался прошлым опытом - мне приходилось уже попадать в такие ситуации
- 40... знал, что надо делать и удваивал свои усилия, чтобы все наладить
- 41... отказывался верить, что это действительно произошло

- 42... я давал обещание, что а следующий раз все будет по-другому  
43... находил пару других способов решения проблемы  
44... старался, что мои эмоции не слишком мешали мне в других делах  
45... что-то менял в себе  
46... хотел, чтобы все это скорее как-то образовалось или кончилось  
47... представлял себе, фантазировал, как все это могло бы обернуться  
48... молился  
49.. прокручивал в уме, что мне сказать или сделать  
50... думал о том, как бы в данной ситуации действовал человек, которым я восхищаюсь и старался подражать ему

#### Ключ

- Конфронтационный копинг - пункты: 2,3,13,21,26,37.
- Дистанцирование - пункты: 8,9,11,16,32,35.
- Самоконтроль - пункты: 6,10,27,34,44,49,50.
- Поиск социальной поддержки - пункты: 4,14,17,24,33,36.
- Принятие ответственности - пункты: 5,19,22,42.
- Бегство-избегание - пункты: 7,12,25,31,38,41,46,47.
- Планирование решения проблемы - пункты: 1,20,30,39,40,43.
- Положительная переоценка - пункты: 15,18,23,28,29,45,48.

0-6 – низкий уровень напряженности, говорит об адаптивном варианте копинга;

7-12 – средний, адаптационный потенциал личности в пограничном состоянии;

13-18 – высокая напряженность копинга, свидетельствует о выраженной дезадаптации.

**Додаток Б**

**Результати респондентів за методикою визначення емоційного вигорання В. В. Бойко**

№	Напруження				Резистентність				Виснаження			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	20	17	13	13	9	4	5	9	5	3	2	7
2	15	14	22	14	6	6	6	9	6	2	5	6
3	14	17	24	10	8	6	7	5	5	5	3	5
4	12	19	19	11	4	8	6	4	7	10	2	5
5	14	13	13	27	12	6	7	8	8	2	3	9
6	17	20	18	24	3	7	4	17	7	4	2	6
7	11	24	23	18	6	3	3	7	1	5	3	3
8	18	19	26	12	9	6	3	5	2	7	9	5
9	16	7	25	14	8	3	2	7	4	6	2	7
10	16	14	12	19	8	4	3	4	2	2	4	5
11	4	11	8	5	5	8	15	6	3	4	2	5
12	5	6	6	7	9	6	5	7	2	6	3	5
13	2	9	4	4	3	3	6	12	5	9	14	3
14	3	6	4	5	8	5	4	16	8	3	7	5
15	5	9	6	1	6	7	11	3	9	6	3	11
16	8	5	6	3	5	7	9	5	2	7	3	4
17	8	4	13	7	3	8	16	6	7	3	6	4
18	4	5	5	7	6	9	4	3	5	7	2	4
19	3	8	6	8	8	4	6	17	2	5	8	3
20	6	9	7	9	4	5	7	1	2	7	4	5
21	6	5	14	5	2	3	9	14	9	3	2	6
22	3	8	4	2	4	5	3	4	5	3	7	3
23	6	11	6	5	7	4	7	6	6	5	3	8
24	9	3	9	8	8	2	6	2	3	5	6	8
25	1	5	5	5	3	5	10	1	9	3	12	5
26	5	7	3	2	5	6	4	6	7	2	9	6
27	7	6	11	5	7	2	3	13	2	4	3	2
28	7	9	5	5	9	3	7	8	2	8	7	4
29	2	3	7	4	4	4	18	1	4	6	6	7
30	6	1	3	2	5	5	5	5	5	7	8	7
31	2	4	5	6	2	3	6	8	7	4	6	7
32	5	6	7	8	4	5	5	5	5	3	3	6
33	7	7	11	5	6	5	3	4	5	6	3	9
34	2	6	6	4	8	6	4	4	7	6	6	3
35	8	4	8	9	7	7	3	7	6	4	4	4
36	6	4	3	3	4	7	8	5	4	2	7	2
37	5	6	9	6	7	8	3	3	5	5	8	4
38	4	7	6	9	9	8	6	6	3	7	3	6
39	1	6	13	5	4	6	8	8	3	6	11	7
40	9	4	4	7	5	3	5	7	4	3	5	4

«Напряжение»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Переживание психотравмирующих обстоятельств</li> <li>2. Неудовлетворенность собой</li> <li>3. «загнанность в клетку»</li> <li>4. тревога и депрессия</li> </ol>
«Резистенция»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. неадекватное избирательное эмоциональное реагирование</li> <li>2. эмоционально-нравственная дезориентация</li> <li>3. расширение сферы экономии эмоций</li> <li>4. редукция профессиональных обязанностей</li> </ol>
«Истощение»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. эмоциональный дефицит</li> <li>2. эмоциональная отстраненность</li> <li>3. личностная отстраненность (деперсонализация)</li> <li>4. психосоматические и психовегетативные нарушения</li> </ol>

## Результати за Фрайбургський особистісним опитувальником

№	невр	спАгр	депр	драт	тов	врівн	рАгр	сором	відкт	ексІнтр	емЛаб	М_Ф
1	7	7	8	7	3	4	7	5	5	3	4	4
2	9	2	7	4	5	5	5	4	4	3	3	6
3	8	9	5	8	2	4	6	7	6	2	1	5
4	9	3	8	9	1	6	7	5	5	4	3	6
5	8	4	8	9	1	5	4	4	2	4	5	7
6	4	5	9	8	7	3	3	1	1	3	5	3
7	4	3	9	5	6	5	4	2	3	5	6	6
8	6	6	4	7	4	6	5	8	4	6	3	8
9	4	6	7	8	4	4	8	4	2	7	2	5
10	3	1	7	8	3	1	6	7	5	5	4	4
11	4	6	7	3	2	5	4	6	6	3	5	5
12	6	2	2	4	4	2	6	9	6	2	6	6
13	4	4	9	2	2	4	1	8	4	7	7	7
14	3	3	5	1	5	5	3	3	2	8	8	6
15	1	6	4	1	6	5	3	4	2	9	8	4
16	2	7	2	4	3	2	5	7	3	5	7	3
17	3	5	7	7	4	1	4	4	4	9	6	5
18	7	2	1	4	4	1	4	7	4	5	5	8
19	4	5	1	7	6	3	5	4	6	3	5	6
20	5	7	1	4	7	4	5	6	5	2	7	8
21	4	8	4	5	6	8	5	6	7	4	7	7
22	3	6	2	6	4	5	6	2	9	5	5	6
23	4	2	7	7	4	9	3	8	6	4	6	5
24	3	6	9	5	5	6	5	7	7	6	7	3
25	2	1	3	2	6	4	7	6	6	5	2	2
26	1	4	6	2	6	4	6	4	5	8	5	6
27	3	3	2	4	8	6	9	2	6	6	7	4
28	2	5	9	6	8	7	7	1	7	7	7	6
29	2	6	5	3	7	5	6	2	5	4	6	8
30	3	1	7	5	7	1	4	5	3	5	7	6
31	1	8	4	3	6	3	2	6	2	3	5	4
32	6	6	6	4	5	2	2	8	4	6	6	2
33	4	5	6	6	4	2	3	7	4	6	7	3
34	7	4	7	7	4	7	4	4	6	6	6	5
35	5	4	4	6	5	4	5	3	6	3	7	7
36	4	5	3	5	6	6	6	6	4	4	7	9
37	2	1	7	4	7	7	7	8	7	5	2	6
38	5	6	4	5	8	8	8	3	6	6	2	8
39	7	7	1	7	2	9	9	5	2	6	2	5
40	3	8	3	3	1	9	5	7	1	7	5	3

**Результати за методикою визначення основних мотивів професійної діяльності  
Павлютенкова**

№	соц	мор	ест	пізн	твор	зміст	мат	прест	утиліт
1	7	6	7	4	7	7	7	3	3
2	6	7	2	3	3	2	9	6	6
3	2	6	5	5	4	9	10	5	2
4	5	3	4	2	3	10	10	2	4
5	2	4	6	1	4	5	6	8	5
6	4	2	8	0	6	2	9	4	8
7	9	1	2	9	7	4	7	6	8
8	6	2	4	1	8	3	4	7	6
9	4	3	5	4	4	2	6	6	6
10	2	5	9	4	6	1	8	4	5
11	1	6	8	2	4	10	9	1	5
12	5	7	3	7	2	2	7	7	6
13	7	6	2	4	6	7	2	8	7
14	9	5	1	4	8	1	8	5	6
15	7	5	5	6	4	2	3	8	9
16	5	5	7	2	2	8	6	7	5
17	4	5	5	5	3	6	5	5	4
18	6	6	3	8	4	2	9	3	3
19	5	4	2	6	7	3	6	5	2
20	3	7	6	3	4	4	8	2	2
21	4	8	8	1	1	6	6	3	3
22	6	9	2	6	3	7	10	9	4
23	7	9	6	4	5	2	2	6	5
24	4	9	4	3	8	8	8	3	6
25	2	6	9	8	6	2	4	7	7
26	3	5	4	8	1	7	7	8	8
27	8	9	5	4	2	4	2	4	8
28	9	4	1	5	5	9	10	3	9
29	9	5	3	3	8	5	2	6	3
30	5	4	6	2	4	5	5	7	5
31	6	2	4	9	2	1	2	7	5
32	4	7	5	5	6	2	3	3	5
33	8	4	8	2	8	2	9	4	7
34	3	5	3	4	9	5	3	3	8
35	2	5	6	7	7	7	9	4	9
36	5	6	2	9	4	8	7	5	5
37	8	7	5	7	2	3	7	5	8
38	5	8	4	7	6	6	6	7	4
39	4	8	7	5	6	4	3	8	3
40	8	7	5	3	5	4	6	7	6



### Результати за методикою копінг-тесту Лазаруса

№	конфр	дист	самоК	пСоц Підтр	Прийн Відпов	Втеча	плВир Пробл	позит Пере оц
1	5	9	7	12	3	7	3	12
2	11	9	9	10	3	7	3	7
3	9	4	11	11	3	9	5	10
4	7	11	11	7	4	9	11	5
5	12	9	11	16	4	1	11	14
6	4	7	6	16	6	5	7	14
7	11	7	9	4	6	4	3	1
8	17	7	12	4	6	7	9	7
9	15	5	16	9	9	11	4	11
10	1	13	14	9	4	2	4	17
11	5	13	5	4	6	7	5	12
12	7	10	14	3	9	6	11	4
13	12	11	16	3	2	4	7	14
14	4	11	9	6	11	4	4	6
15	3	4	11	7	12	10	4	12
16	6	4	3	7	15	3	4	11
17	4	5	3	10	14	4	2	2
18	9	7	7	10	17	2	3	2
19	11	2	4	4	11	7	6	2
20	7	4	6	4	10	7	6	4
21	9	7	15	9	3	9	9	5
22	7	7	12	4	7	4	7	7
23	3	1	1	3	5	6	2	3
24	5	11	15	7	11	8	4	5
25	1	7	14	5	12	9	2	7
26	4	9	1	6	7	4	4	4
27	5	4	11	6	9	4	6	2
28	8	8	8	6	16	7	4	4
29	11	8	6	2	4	5	14	5
30	8	11	3	3	4	11	7	1
31	2	12	6	15	4	5	5	11
32	11	12	4	11	6	7	4	13
33	11	7	7	10	9	13	4	17
34	17	4	9	12	11	13	16	4
35	14	9	10	11	17	4	3	6
36	6	6	13	11	11	6	3	6
37	6	2	9	6	6	2	6	7
38	2	11	7	6	2	5	14	3
39	7	4	6	2	4	4	6	4
40	4	8	6	4	8	13	8	6

## Результати контрольного зрізу за методикою В. В. Бойко

№	Напруження				Резистентність				Виснаження			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1д	20	17	13	13	9	4	5	9	5	3	2	7
2д	15	14	22	14	6	6	6	9	6	2	5	6
3д	14	17	24	10	8	6	7	5	5	5	3	5
4д	12	19	19	11	4	8	6	4	7	10	2	5
5д	14	13	13	27	12	6	7	8	8	2	3	9
6д	17	20	18	24	3	7	4	17	7	4	2	6
7д	11	24	23	18	6	3	3	7	1	5	3	3
8д	18	19	26	12	9	6	3	5	2	7	9	5
9д	16	7	25	14	8	3	2	7	4	6	2	7
10д	16	14	12	19	8	4	3	4	2	2	4	5
1п	5	6	5	7	3	3	5	5	14	2	7	7
2п	1	6	6	1	7	6	5	7	4	5	8	3
3п	3	3	4	2	7	2	4	7	6	8	3	3
4п	7	6	11	4	1	8	2	2	9	9	5	6
5п	7	9	9	2	6	4	6	6	5	2	7	2
6п	8	1	16	3	9	2	8	2	3	7	9	8
7п	9	5	4	2	6	7	5	5	11	5	4	4
8п	5	7	6	5	9	3	4	7	5	2	5	2
9п	2	7	7	8	5	6	9	2	7	2	2	7
10п	5	2	9	9	4	12	3	8	3	9	4	3

**Результати контрольного зрізу за за Фрайбургський особистісним  
опитувальником**

№	невр	спАгр	депр	драт	тов	врівн	рАгр	сором	відкт	ексІнтр	емЛаб	М_Ф
1д	7	7	8	7	3	4	7	5	5	3	4	4
2д	9	2	7	4	5	5	5	4	4	3	3	6
3д	8	9	5	8	2	4	6	7	6	2	1	5
4д	9	3	8	9	1	6	7	5	5	4	3	6
5д	8	4	8	9	1	5	4	4	2	4	5	7
6д	4	5	9	8	7	3	3	1	1	3	5	3
7д	4	3	9	5	6	5	4	2	3	5	6	6
8д	6	6	4	7	4	6	5	8	4	6	3	8
9д	4	6	7	8	4	4	8	4	2	7	2	5
10д	4	7	4	7	5	7	6	2	2	4	2	5
1п	3	5	3	7	8	3	4	3	4	3	4	6
2п	1	4	5	6	8	4	2	6	5	4	5	4
3п	3	6	2	5	6	3	1	5	2	6	5	2
4п	5	5	1	4	6	4	2	4	5	6	2	6
5п	5	3	3	4	5	6	5	4	3	5	1	6
6п	6	4	9	5	5	7	6	5	5	4	1	7
7п	3	6	1	6	6	8	8	6	3	3	3	2
8п	2	7	4	7	7	4	7	6	6	4	4	5
9п	4	4	4	8	6	6	4	7	6	2	8	4
10п	4	7	4	7	5	7	6	2	2	4	2	5

**Результати контрольного зрізу за методикою визначення основних мотивів професійної діяльності Павлютенкова**

№	соц	мор	ест	пізн	твор	зміст	маг	прест	утиліт
1д	7	6	7	4	7	7	7	3	3
2д	6	7	2	3	3	2	9	6	6
3д	2	6	5	5	4	9	10	5	2
4д	5	3	4	2	3	10	10	2	4
5д	2	4	6	1	4	5	6	8	5
6д	4	2	8	0	6	2	9	4	8
7д	9	1	2	9	7	4	7	6	8
8д	6	2	4	1	8	3	4	7	6
9д	4	3	5	4	4	2	6	6	6
10д	2	5	9	4	6	1	8	4	5
1п	4	6	7	9	2	10	4	6	2
2п	3	7	4	3	3	2	7	8	3
3п	5	6	2	2	9	8	9	4	4
4п	2	3	6	5	6	4	5	2	7
5п	1	4	6	6	9	7	5	7	4
6п	0	2	5	4	6	2	3	8	7
7п	9	1	2	7	4	10	7	5	2
8п	1	2	4	2	7	2	4	4	5
9п	4	3	6	5	5	5	9	5	6
10п	4	5	9	5	9	2	9	9	4

## Результати контрольного зрізу за методикою копінг-тесту Лазаруса

№	конфр	дист	самоК	пСоц Підтр	Прийн Відпов	Втеча	плВир Пробл	позит Пере оц
1д	5	9	7	12	3	7	3	12
2д	11	9	9	10	3	7	3	7
3д	9	4	11	11	3	9	5	10
4д	7	11	11	7	4	9	11	5
5д	12	9	11	16	4	1	11	14
6д	4	7	6	16	6	5	7	14
7д	11	7	9	4	6	4	3	1
8д	17	7	12	4	6	7	9	7
9д	15	5	16	9	9	11	4	11
10д	1	13	14	9	4	2	4	17
1п	7	7	4	9	6	3	6	5
2п	4	2	4	3	3	5	7	7
3п	4	5	5	2	5	6	5	4
4п	4	9	7	7	3	6	3	11
5п	2	6	2	2	5	5	3	2
6п	3	6	4	8	4	5	5	4
7п	6	7	7	9	5	5	7	5
8п	6	3	7	5	5	2	5	9
9п	9	3	1	3	6	2	3	6
10п	7	5	7	6	3	3	3	4

## Результати ранжування за шкалою напруження за методикою В. В. Бойко

1д	3	3	2	2
2д	2	2	3	2
3д	2	3	3	2
4д	2	3	3	2
5д	2	2	2	3
6д	3	3	3	3
7д	2	3	3	3
8д	3	3	3	2
9д	3	1	3	2
10д	3	1	2	3
1п	1	1	1	1
2п	1	1	1	1
3п	1	1	1	1
4п	1	1	2	1
5п	1	1	1	1
6п	1	1	3	1
7п	1	1	1	1
8п	1	1	1	1
9п	1	1	1	1
10п	1	1	1	1

Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова

		псГр	незад	загнКл	ТiД
Нормальные параметры <sup>a,b</sup>	N	40	40	40	40
	Среднее	7,5500	8,7000	9,9750	8,0750
	Стд. отклонение	5,12885	5,43115	6,66598	5,80622
Разности экстремумов	Модуль	,169	,203	,197	,187
	Положительные	,169	,203	,197	,187
	Отрицательные	-,101	-,122	-,148	-,123
	Статистика Z Колмогорова-Смирнова	1,067	1,284	1,248	1,181
	Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,205	,074	,089	,123

a. Сравнение с нормальным распределением.

b. Оценивается по данным.

Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова

		вiбiрк	дезорт	еконЕм	редукц
Нормальные параметры <sup>a,b</sup>	N	40	40	40	40
	Среднее	6,0000	5,3000	6,3000	6,7000
	Стд. отклонение	2,34247	1,87014	3,60342	4,09628
Разности экстремумов	Модуль	,128	,121	,198	,175
	Положительные	,128	,116	,198	,175
	Отрицательные	-,128	-,121	-,155	-,083
	Статистика Z Колмогорова-Смирнова	,812	,765	1,252	1,110
	Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,525	,602	,087	,170

a. Сравнение с нормальным распределением.

b. Оценивается по данным.

Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова

		еДеф	еВідст	деперсон
Нормальные параметры <sup>a,b</sup>	N	40	40	40
	Среднее	4,8250	4,8750	5,1500
	Стд. отклонение	2,26328	2,04046	3,01747
Разности экстремумов	Модуль	,119	,146	,212
	Положительные	,119	,146	,212
	Отрицательные	-,107	-,109	-,148
	Статистика Z Колмогорова-Смирнова	,754	,923	1,340
	Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,621	,362	,055

a. Сравнение с нормальным распределением.

b. Оценивается по данным.

#### Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова

		псСомПор	невр	спАгр	депр
Нормальные параметры <sup>a,b</sup>	N	40	40	40	40
	Среднее	5,3750	4,3000	4,7250	5,2500
	Стд. отклонение	1,99599	2,17444	2,18371	2,58943
Разности экстремумов	Модуль	,150	,205	,145	,175
	Положительные	,150	,205	,094	,110
	Отрицательные	-,075	-,093	-,145	-,175
	Статистика Z Колмогорова-Смирнова	,946	1,296	,919	1,109
	Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,333	,070	,367	,170

a. Сравнение с нормальным распределением.

b. Оценивается по данным.

#### Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова

		драт	тов	врівн	рАгр
Нормальные параметры <sup>a,b</sup>	N	40	40	40	40
	Среднее	5,1250	4,7000	4,6750	5,1000
	Стд. отклонение	2,16247	2,00256	2,25761	1,87835
Разности экстремумов	Модуль	,132	,142	,118	,121
	Положительные	,124	,112	,118	,121
	Отрицательные	-,132	-,142	-,107	-,104
	Статистика Z Колмогорова-Смирнова	,835	,897	,745	,767
	Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,488	,396	,636	,599

a. Сравнение с нормальным распределением.

b. Оценивается по данным.

**Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова**

		сором	відкт	ексІнтр	емЛаб
	N	40	40	40	40
Нормальные параметры <sup>a,b</sup>	Среднее	5,1250	4,5500	5,0250	5,2000
	Стд. отклонение	2,16247	1,89399	1,86035	1,91083
Разности экстремумов	Модуль	,132	,153	,112	,183
	Положительные	,124	,111	,112	,123
	Отрицательные	-,132	-,153	-,100	-,183
	Статистика Z Колмогорова-Смирнова	,836	,968	,707	1,159
	Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,487	,306	,699	,136

a. Сравнение с нормальным распределением.

b. Оценивается по данным.

**Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова**

		маскФем	соц	мор	ест
	N	40	40	40	40
Нормальные параметры <sup>a,b</sup>	Среднее	5,4250	5,2250	5,5500	4,7750
	Стд. отклонение	1,78149	2,25874	2,06249	2,21287
Разности экстремумов	Модуль	,152	,115	,120	,110
	Положительные	,123	,115	,105	,110
	Отрицательные	-,152	-,090	-,120	-,090
	Статистика Z Колмогорова-Смирнова	,959	,725	,758	,693
	Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,317	,669	,614	,724

a. Сравнение с нормальным распределением.

b. Оценивается по данным.

**Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова**

		пізн	твор	зміст	мат
	N	40	40	40	40
Нормальные параметры <sup>a,b</sup>	Среднее	4,5500	4,8500	4,6750	6,2500
	Стд. отклонение	2,43847	2,17857	2,69270	2,59931
Разности экстремумов	Модуль	,139	,152	,165	,137
	Положительные	,139	,152	,165	,119



Отрицательные	-,092	-,126	-,106	-,137
Статистика Z Колмогорова-Смирнова	,881	,960	1,042	,864
Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,420	,315	,228	,444

а. Сравнение с нормальным распределением.

б. Оценивается по данным.

**Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова**

		прест	утиліт	конфр	дист
Нормальные параметры <sup>a,b</sup>	N	40	40	40	40
	Среднее	5,2750	5,5000	7,5250	7,5000
	Стд. отклонение	2,03794	2,03810	4,17555	3,19455
Разности экстремумов	Модуль	,151	,122	,125	,113
	Положительные	,118	,122	,125	,113
	Отрицательные	-,151	-,115	-,097	-,113
	Статистика Z Колмогорова-Смирнова	,957	,771	,791	,717
	Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,319	,592	,559	,683

а. Сравнение с нормальным распределением.

б. Оценивается по данным.

**Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова**

		самоК	пСоцПідтр	ПрийнВідпов
Нормальные параметры <sup>a,b</sup>	N	40	40	40
	Среднее	8,6750	7,3750	7,7750
	Стд. отклонение	4,14102	3,82091	4,27568
Разности экстремумов	Модуль	,107	,141	,161
	Положительные	,107	,141	,161
	Отрицательные	-,088	-,080	-,088
	Статистика Z Колмогорова-Смирнова	,677	,889	1,018
	Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,749	,408	,251

а. Сравнение с нормальным распределением.

б. Оценивается по данным.

**Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова**

		Втеча	плВирПробл	позитПереоц
N		40	40	40

Нормальные параметры <sup>a,b</sup>	Среднее	6,3750	6,0000	7,1750
	Стд. отклонение	3,11067	3,48624	4,50577
Разности экстремумов	Модуль	,145	,192	,190
	Положительные	,145	,192	,190
	Отрицательные	-,098	-,126	-,102
	Статистика Z Колмогорова-Смирнова	,919	1,214	1,205
	Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,366	,105	,110

а. Сравнение с нормальным распределением.

б. Оценивается по данным.

### Корреляции

		псГ	неза	загн		вибі	дезо	еко	ред	еДе	еВі	депе	псСо	нев	спА	деп	дра		врів	рАг	
		р	д	Кл	ТіД	рк	рт	нЕм	укц	ф	дст	рсон	р	р	гр	р	т	тов	н	р	
псГр	Корреляц	1	,678	,748	,743	,384	-	-	,109	-	-	-	,155	,387	,062	,424	,581	-	-	,130	
	ия	**	**	**	*	,039	,298		,111	,145	,428*	*		*	**	**	**	,261	,121		
	Пирсона																				
	Знч.(2-сторон)	,000	,000	,000	,014	,811	,062	,502	,496	,371	,006	,341	,014	,704	,006	,000	,104	,455	,424		
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
незад	Корреляц	,678	1	,698	,667	,228	,062	-	,168	-	,061	-,279	,008	,440	-	,414	,446	-	,040	-	
	ия	**	**	**	**		,222		,111					**	,024	**	**	,244		,025	
	Пирсона																				
	Знч.(2-сторон)	,000	,000	,000	,158	,703	,169	,301	,496	,707	,081	,960	,005	,881	,008	,004	,129	,807	,880		
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
загнК	Корреляц	,748	,698	1	,624	,184	-	-	,110	-	,036	-,306	,099	,491	,123	,306	,555	-	,035	,199	
	ия	**	**	**	**	,008	,164		,094					**		**	**	,223			
	Пирсона																				
	Знч.(2-сторон)	,000	,000	,000	,256	,963	,312	,501	,565	,827	,055	,543	,001	,450	,055	,000	,166	,829	,219		
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
ТіД	Корреляц	,743	,667	,624	1	,366	,000	-	,230	-	-	-	,137	,439	-	,403	,575	-	-	-	
	ия	**	**	**	*	,267			,050	,211	,372*	*	**	,091	**	**	**	,205	,131	,010	
	Пирсона																				
	Знч.(2-сторон)	,000	,000	,000	,020	,999	,096	,154	,761	,191	,018	,400	,005	,575	,010	,000	,204	,420	,951		
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

вибір	Корреляція	,384*	,228	,184	,366*	1	-	-	,029	-	,027	-,221	,126	,302	-	,161	,344*	-	,107	,245
	Пирсона						,023	,352*		,281				,175			,104			
	Знч.(2-сторон)	,014	,158	,256	,020		,886	,026	,857	,080	,870	,170	,438	,058	,279	,322	,030	,524	,512	,128
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
дезор	Корреляція	-	,062	-	,000	-	1	,192	-	,213	,097	-,144	-,031	,299	-	-	,073	-	-	,006
т	Пирсона	,039		,008		,023			,252					,161	,143		,140	,165		
	Знч.(2-сторон)	,811	,703	,963	,999	,886		,236	,116	,188	,550	,374	,850	,061	,320	,379	,655	,390	,310	,971
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
еконЕ	Корреляція	-	-	-	-	-	,192	1	-	,154	-	,043	,173	-	,255	-	-	-	,022	-
м	Пирсона	,298	,222	,164	,267	,352*			,206		,012		,185		,041	,222	,023		,061	
	Знч.(2-сторон)	,062	,169	,312	,096	,026	,236		,203	,342	,940	,793	,286	,253	,112	,801	,168	,889	,894	,707
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
редук	Корреляція	,109	,168	,110	,230	,029	-	-	1	,085	-	-,002	-,183	,036	,062	,056	,068	,079	,064	-
ц	Пирсона					,252	,206			,189									,133	
	Знч.(2-сторон)	,502	,301	,501	,154	,857	,116	,203		,600	,244	,988	,257	,824	,703	,733	,677	,626	,695	,415
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
еДеф	Корреляція	-	-	-	-	-	,213	,154	,085	1	-	,034	,367*	-	-	,174	-	-	,019	-
	Пирсона	,111	,111	,094	,050	,281				,294			,005	,077		,126	,068		,334*	
	Знч.(2-сторон)	,496	,496	,565	,761	,080	,188	,342	,600		,066	,835	,020	,977	,635	,283	,437	,675	,909	,035
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
еВідст	Корреляція	-	,061	,036	-	,027	,097	-	-	-	1	,066	-,007	,124	,009	,021	,073	-	,047	,030
	Пирсона	,145			,211		,012	,189	,294							,009				
	Знч.(2-сторон)	,371	,707	,827	,191	,870	,550	,940	,244	,066		,688	,965	,445	,954	,899	,653	,954	,775	,854
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
депер	Корреляція	-	-	-	-	-	-,043	-	-,034	,066	1	-,235	-	-	-	-	-,076	,109	,011	
сон	Пирсона	,428	,279	,306	,372	,221	,144		,002				,277	,173	,074	,298				
		**			*															

	Знч.(2- сторон)	,006	,081	,055	,018	,170	,374	,793	,988	,835	,688		,144	,084	,287	,651	,062	,643	,503	,947
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
псСом	Корреляц ия	,155	,008	,099	,137	,126	-	,173	-	,367	-	-,235	1	-	,154	,224	,025	-	,000	-
Пор	Пирсона					,031		,183	*	,007				,009				,067		,188
	Знч.(2- сторон)	,341	,960	,543	,400	,438	,850	,286	,257	,020	,965	,144		,957	,344	,164	,881	,680	,997	,245
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
невр	Корреляц ия	,387	,440	,491	,439	,302	,299	-	,036	-	,124	-,277	-,009	1	-	,055	,526	-	,073	,099
	Пирсона	*	**	**	**			,185		,005					,009		**	,485	**	
	Знч.(2- сторон)	,014	,005	,001	,005	,058	,061	,253	,824	,977	,445	,084	,957		,955	,738	,000	,002	,656	,543
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
спАгр	Корреляц ия	,062	-	,123	-	-	-	,255	,062	-	,009	-,173	,154	-	1	-	,056	-	,210	-
	Пирсона		,024		,091	,175	,161		,077				,009		,210		,160		,006	
	Знч.(2- сторон)	,704	,881	,450	,575	,279	,320	,112	,703	,635	,954	,287	,344	,955		,194	,730	,324	,193	,973
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
депр	Корреляц ия	,424	,414	,306	,403	,161	-	-	,056	,174	,021	-,074	,224	,055	-	1	,260	-	,005	-
	Пирсона	**	**		**		,143	,041		,126					,210		,094		,264	
	Знч.(2- сторон)	,006	,008	,055	,010	,322	,379	,801	,733	,283	,899	,651	,164	,738	,194		,105	,564	,973	,100
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
драт	Корреляц ия	,581	,446	,555	,575	,344	,073	-	,068	-	,073	-,298	,025	,526	,056	,260	1	-	,019	,249
	Пирсона	**	**	**	**	*		,222		,126				**				,317	*	
	Знч.(2- сторон)	,000	,004	,000	,000	,030	,655	,168	,677	,437	,653	,062	,881	,000	,730	,105		,046	,907	,121
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
тов	Корреляц ия	-	-	-	-	-	-	-	,079	-	-	,076	-,067	-	-	-	-	1	,001	,124
	Пирсона	,261	,244	,223	,205	,104	,140	,023	,068	,009				,485	,160	,094	,317	*		
	Знч.(2- сторон)	,104	,129	,166	,204	,524	,390	,889	,626	,675	,954	,643	,680	,002	,324	,564	,046		,997	,446
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

врівн	Корреляц	-	,040	,035	-	,107	-	,022	,064	,019	,047	,109	,000	,073	,210	,005	,019	,001	1	,340
	ия	,121			,131	,165														*
	Пирсона																			
	Знч.(2-	,455	,807	,829	,420	,512	,310	,894	,695	,909	,775	,503	,997	,656	,193	,973	,907	,997		,032
	сторон)																			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
рАгр	Корреляц	,130	-	,199	-	,245	,006	-	-	-	,030	,011	-,188	,099	-	-	,249	,124	,340	1
	ия		,025		,010		,061	,133	,334					,006	,264				*	
	Пирсона								*											
	Знч.(2-	,424	,880	,219	,951	,128	,971	,707	,415	,035	,854	,947	,245	,543	,973	,100	,121	,446	,032	
	сторон)																			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
сором	Корреляц	-	-	-	-	-,067	-	-	-	-,102	,076	,090	,139	-	-	-	-	-	-	-
	ия	,032	,130	,076	,168	,035	,058	,320	,090					,020	,139	,102	,423	,118	,230	
	Пирсона							*									**			
	Знч.(2-	,846	,424	,640	,299	,828	,683	,724	,044	,582	,529	,643	,581	,392	,904	,394	,531	,006	,470	,153
	сторон)																			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
відкт	Корреляц	-	-	-	-	,127	-	,024	-	-	,032	,057	-	-	-	-	,070	,214	,169	,330
	ия	,227	,108	,174	,316	,041		,219	,156				,314*	,010	,124	,060			*	
	Пирсона				*															
	Знч.(2-	,158	,506	,284	,047	,434	,804	,883	,174	,335	,847	,727	,049	,951	,447	,712	,666	,186	,298	,038
	сторон)																			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
ексІнт	Корреляц	-	-	-	-	-	-,007	-	,165	,055	,310	,080	-	-	,148	-	,043	,106	-	
р	ия	,187	,271	,167	,309	,012	,069		,043				,414	,042		,275		,052		
	Пирсона												**							
	Знч.(2-	,248	,091	,302	,053	,943	,674	,968	,793	,307	,737	,052	,622	,008	,795	,363	,086	,790	,516	,750
	сторон)																			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
емЛаб	Корреляц	-	-	-	-	-	-,118	,155	,032	,013	-,076	-,013	-	-	,005	-	,244	-	-	
	ия	,305	,337	,501	,325	,143	,247						,385	,011		,366		,163	,513	
	Пирсона		*	**	*								*		*			**		
	Знч.(2-	,056	,033	,001	,041	,378	,125	,470	,339	,845	,936	,639	,934	,014	,946	,975	,020	,129	,315	,001
	сторон)																			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
маск	Корреляц	-	,016	-	-	,135	,253	,056	-	-	,227	,117	-,248	,231	-	-	,039	,159	,175	,117
Фем	ия	,099		,003	,023				,010	,134					,081	,163				
	Пирсона																			

	Знч.(2- сторон)	,543	,921	,983	,888	,406	,115	,734	,950	,411	,160	,474	,123	,152	,618	,316	,811	,328	,279	,471
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
соц	Корреляц ия	-	,006	-	-	,029	-	-	,160	-	,240	,074	-,048	-	-	,056	-	,276	,226	-
	Пирсона	,104		,098	,234		,320	,116		,163				,270	,081		,305			,060
	Знч.(2- сторон)	,523	,972	,546	,146	,859	,044	,477	,324	,316	,136	,650	,770	,092	,621	,732	,056	,085	,161	,714
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
мор	Корреляц ия	-	-	-	-	-	-,098	-	-	-	-,036	-,051	,042	,034	-	-	-,004	,375	,277	-
	Пирсона	,340	,418	,361	,400	,027	,070		,123	,050	,190				,329	,217			*	
	Знч.(2- сторон)	,032	,007	,022	,011	,871	,666	,548	,451	,758	,239	,826	,753	,795	,833	,038	,179	,982	,017	,084
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
ест	Корреляц ия	,226	,037	,128	,201	-	,091	,134	-	,166	-	-,252	,374*	-	,077	,001	,199	-	-	,073
	Пирсона					,173			,126		,199			,050				,183	,133	
	Знч.(2- сторон)	,161	,821	,430	,214	,285	,576	,409	,437	,306	,217	,117	,018	,761	,636	,995	,218	,257	,413	,653
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
пізн	Корреляц ия	-	-	-	-	-	,092	-	-	-	-	,232	-,291	-	-	-	-	,292	-	,133
	Пирсона	,420	,218	,324	,287	,063		,113	,194	,038	,146			,240	,183	,290	,325			,069
	Знч.(2- сторон)	,007	,177	,041	,072	,700	,571	,489	,231	,817	,370	,149	,068	,136	,259	,069	,041	,068	,672	,412
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
твор	Корреляц ия	,056	,148	,054	,165	,286	-	-	-	-,128	,171	,078	,134	,007	,216	,146	-	-,073	-	-
	Пирсона					,177	,086	,011	,146								,040			,178
	Знч.(2- сторон)	,733	,363	,739	,309	,073	,273	,600	,947	,369	,430	,291	,632	,409	,964	,181	,370	,807	,653	,272
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
зміст	Корреляц ия	,023	,049	-	-	-	,142	,296	-	-	,202	,000	-,258	,109	,325	,200	,161	-	-,206	,235
	Пирсона			,036	,194	,033			,132	,123					*			,214		
	Знч.(2- сторон)	,890	,763	,825	,231	,842	,382	,064	,416	,449	,210	,999	,108	,503	,041	,217	,320	,186	,203	,145
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

мат	Корреляція	,359*	,309	,206	,274	,190	,295	-	-	-	-	-	-,152	,250	-	,131	,263	-	-	,152
	Пирсона							,244	,012	,106	,057	,329*			,037			,118	,165	
	Знч.(2-сторон)	,023	,053	,202	,087	,242	,064	,130	,941	,516	,728	,038	,349	,120	,819	,419	,100	,467	,309	,348
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
прест	Корреляція	-	-	-	-	-	-	-	-	,105	-	,460*	,163	-	-	-	-	-	,065	,006
	Пирсона	,160	,120	,113	,106	,011	,056	,036	,008		,072			,245	,023	,213	,206	,061		
	Знч.(2-сторон)	,325	,462	,489	,516	,948	,732	,826	,959	,518	,660	,003	,315	,128	,888	,188	,203	,709	,693	,971
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
утиліт	Корреляція	,007	,023	-	-	,124	-	-	,049	,136	-	,133	-,028	-	-	,369	-	,264	,092	-
	Пирсона			,065	,016		,074	,311			,022			,359*	,372*		,259			,127
	Знч.(2-сторон)	,964	,887	,690	,921	,448	,650	,051	,763	,402	,895	,412	,862	,023	,018	,019	,107	,100	,573	,434
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
конфр	Корреляція	,165	,127	,386*	,156	,249	-	-	,027	-	,276	,032	-,129	,457	,064	,101	,308	-	-	-
	Пирсона					,050	,224		,128					**				,155	,014	,115
	Знч.(2-сторон)	,310	,435	,014	,337	,121	,758	,165	,867	,430	,085	,843	,428	,003	,695	,534	,053	,338	,931	,481
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
дист	Корреляція	,072	,021	-	,165	-	-	-	,004	,037	-	-,024	,119	,048	-	,332	-	-	-	-
	Пирсона			,116		,034	,060	,031		,096				,079	*	,187	,144	,258	,218	
	Знч.(2-сторон)	,659	,899	,475	,308	,834	,713	,849	,981	,820	,554	,883	,466	,769	,628	,037	,247	,374	,108	,177
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
самоК	Корреляція	,192	,103	,282	,180	,164	-	-	-	,038	,028	,082	-,100	,134	-	,065	,071	-	,109	,205
	Пирсона					,245	,225	,012						,078			,123			
	Знч.(2-сторон)	,235	,528	,078	,266	,312	,127	,162	,942	,818	,862	,615	,541	,411	,632	,690	,665	,448	,503	,204
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
пСоц	Корреляція	,413	,156	,231	,490	,077	,178	-	,160	,441	-	-	,169	,261	,151	,265	,354	-	-	-
	Підтр	**			**			,169		**	,379	,410*				*	,079	,274	,241	
	Пирсона									*	*									

Знч.(2- сторон)	,008	,335	,152	,001	,635	,273	,299	,325	,004	,016	,009	,296	,104	,352	,098	,025	,629	,087	,134	
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
ПрийнВідп ов	Корреляц ия	-	-	-	-	,069	,182	,028	-	-	,070	-,013	-,266	-	-	-	-,181	-	-	
Пирсона		,226	,386	,322	,281			,136	,047				,268	,103	,298	,160		,231	,016	
Знч.(2- сторон)	,161	,014	,043	,079	,672	,262	,865	,404	,775	,667	,935	,097	,094	,527	,062	,323	,265	,152	,921	
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
Втеча ия	Корреляц ия	,037	-	,087	-	-	-	-	-,148	,189	-,091	,233	,070	,250	,071	,031	-	,157	-	
Пирсона			,092		,243	,063	,218	,013	,146							,064		,050		
Знч.(2- сторон)	,823	,573	,593	,131	,698	,176	,939	,369	,362	,242	,577	,148	,667	,120	,664	,850	,696	,335	,757	
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
плВир Пробл	Корреляц ия	-	-	-	,057	,163	,087	,063	-	-	,328	-,029	-,015	,257	,111	-	,156	-	,303	,133
Пирсона		,133	,019	,022				,020	,013	*					,037		,033			
Знч.(2- сторон)	,412	,908	,892	,727	,314	,596	,698	,904	,937	,039	,858	,928	,109	,495	,821	,335	,840	,057	,413	
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
позит Перео ц	Корреляц ия	,350	,246	,156	,340	,012	-	-	,018	,174	-	-,164	,366*	,005	,198	,293	,087	-	-	-
Пирсона		*			*		,009	,062		,176							,381	,304	,326	
Знч.(2- сторон)	,027	,125	,338	,032	,941	,954	,705	,911	,283	,277	,311	,020	,976	,221	,067	,593	,015	,056	,040	
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	

\*\* . Корреляция значима на уровне 0.01 (2-сторон.).

\* . Корреляция значима на уровне 0.05 (2-сторон.).

#### Корреляции

	сор ом	відк т	ексІ нтр	емЛ аб	мас кФе м	соц мор	ест мор	пізн ест	тво р	зміс т	пре мат	ути ст	кон літ фр	дис т	сам оК	пСоц Підт р	ПрийнВідп ов		
псТр ия	-	-	-	-	-	-	-	,226	-	,056	,023	,359	-	,007	,165	,072	,192	,413*	-,226
Пирсона		,032	,227	,187	,305	,099	,104	,340		,420		,160						*	*
Знч.(2- сторон)	,846	,158	,248	,056	,543	,523	,032	,161	,007	,733	,890	,023	,325	,964	,310	,659	,235	,008	,161
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40



незад	Корреляц	-	-	-	-	,016	,006	-	,037	-	,148	,049	,309	-	,023	,127	,021	,103	,156	-,386*
	ия	,130	,108	,271	,337			,418		,218				,120						
	Пирсона				*			**												
	Знч.(2-	,424	,506	,091	,033	,921	,972	,007	,821	,177	,363	,763	,053	,462	,887	,435	,899	,528	,335	,014
	сторон)																			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
загнК	Корреляц	-	-	-	-	-	-	-	,128	-	,054	-	,206	-	-	,386	-	,282	,231	-,322*
л	ия	,076	,174	,167	,501	,003	,098	,361		,324		,036		,113	,065	*	,116			
	Пирсона				**			*		*										
	Знч.(2-	,640	,284	,302	,001	,983	,546	,022	,430	,041	,739	,825	,202	,489	,690	,014	,475	,078	,152	,043
	сторон)																			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
ТiД	Корреляц	-	-	-	-	-	-	-	,201	-	,165	-	,274	-	-	,156	,165	,180	,490*	-,281
	ия	,168	,316	,309	,325	,023	,234	,400		,287		,194		,106	,016				*	
	Пирсона		*		*			*												
	Знч.(2-	,299	,047	,053	,041	,888	,146	,011	,214	,072	,309	,231	,087	,516	,921	,337	,308	,266	,001	,079
	сторон)																			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
вибiр	Корреляц	-	,127	-	-	,135	,029	-	-	-	,286	-	,190	-	,124	,249	-	,164	,077	,069
к	ия	,035		,012	,143			,027	,173	,063		,033		,011		,034				
	Пирсона							*												
	Знч.(2-	,828	,434	,943	,378	,406	,859	,871	,285	,700	,073	,842	,242	,948	,448	,121	,834	,312	,635	,672
	сторон)																			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
дезор	Корреляц	,067	-	-	-	,253	-	-	,091	,092	-	,142	,295	-	-	-	-	-	,178	,182
т	ия		,041	,069	,247		,320	,070			,177			,056	,074	,050	,060	,245		
	Пирсона						*													
	Знч.(2-	,683	,804	,674	,125	,115	,044	,666	,576	,571	,273	,382	,064	,732	,650	,758	,713	,127	,273	,262
	сторон)																			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
еконЕ	Корреляц	-	,024	,007	,118	,056	-	,098	,134	-	-	,296	-	-	-	-	-	-	-,169	,028
м	ия	,058					,116			,113	,086		,244	,036	,311	,224	,031	,225		
	Пирсона																			
	Знч.(2-	,724	,883	,968	,470	,734	,477	,548	,409	,489	,600	,064	,130	,826	,051	,165	,849	,162	,299	,865
	сторон)																			
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
редук	Корреляц	-	-	-	,155	-	,160	-	-	-	-	-	-	-	,049	,027	,004	-	,160	-,136
ц	ия	,320	,219	,043		,010		,123	,126	,194	,011	,132	,012	,008				,012		
	Пирсона	*																		

	Знч.(2- сторон)	,044	,174	,793	,339	,950	,324	,451	,437	,231	,947	,416	,941	,959	,763	,867	,981	,942	,325	,404
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
еДеф	Корреляц ия	-	-	,165	,032	-	-	-	,166	-	-	-	-	,105	,136	-	,037	,038	,441*	-,047
	Пирсона	,090	,156		,134	,163	,050		,038	,146	,123	,106			,128				*	
	Знч.(2- сторон)	,582	,335	,307	,845	,411	,316	,758	,306	,817	,369	,449	,516	,518	,402	,430	,820	,818	,004	,775
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
еВідс т	Корреляц ия	,102	,032	,055	,013	,227	,240	-	-	-	,128	,202	-	-	-	,276	-	,028	-	,070
	Пирсона								,190	,199	,146			,057	,072	,022		,096		,379*
	Знч.(2- сторон)	,529	,847	,737	,936	,160	,136	,239	,217	,370	,430	,210	,728	,660	,895	,085	,554	,862	,016	,667
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
депер сон	Корреляц ия	,076	,057	,310	-	,117	,074	,036	-	,232	,171	,000	-	,460	,133	,032	-	,082	-	-,013
	Пирсона				,076				,252				,329	**		,024			,410*	*
	Знч.(2- сторон)	,643	,727	,052	,639	,474	,650	,826	,117	,149	,291	,999	,038	,003	,412	,843	,883	,615	,009	,935
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
псСо мПор	Корреляц ия	,090	-	,080	-	-	-	,374	-	,078	-	-	,163	-	-	,119	-	,169	-	-,266
	Пирсона		,314	*	,013	,248	,048	,051	*	,291		,258	,152		,028	,129		,100		
	Знч.(2- сторон)	,581	,049	,622	,934	,123	,770	,753	,018	,068	,632	,108	,349	,315	,862	,428	,466	,541	,296	,097
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
невр	Корреляц ия	,139	-	-	-	,231	-	,042	-	-	,134	,109	,250	-	-	,457	,048	,134	,261	-,268
	Пирсона		,010	,414	,385		,270		,050	,240				,245	,359	**				
	Знч.(2- сторон)	,392	,951	,008	,014	,152	,092	,795	,761	,136	,409	,503	,120	,128	,023	,003	,769	,411	,104	,094
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
спАгр	Корреляц ия	-	-	-	-	-	-	,034	,077	-	,007	,325	-	-	-	,064	-	-	,151	-,103
	Пирсона	,020	,124	,042	,011	,081	,081			,183		*	,037	,023	,372	*		,079	,078	
	Знч.(2- сторон)	,904	,447	,795	,946	,618	,621	,833	,636	,259	,964	,041	,819	,888	,018	,695	,628	,632	,352	,527
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

депр	Корреляц ия	- ,139	- ,060	,148 ,005	- ,163	,056 ,329	- *	,001 ,290	- ,216	,200 ,131	- ,213	,369 *	,101 *	,332 *	,065	,265	- ,298			
	Пирсона																			
	Знч.(2- сторон)	,394	,712	,363	,975	,316	,732	,038	,995	,069	,181	,217	,419	,188	,019	,534	,037	,690	,098	,062
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
драт	Корреляц ия	- ,102	,070	- ,275	- ,366	,039 *	- ,305	- ,217	,199 ,325	- *	,146 ,161	,263	- ,206	- ,259	,308	- ,187	,071	,354*	- ,160	
	Пирсона																			
	Знч.(2- сторон)	,531	,666	,086	,020	,811	,056	,179	,218	,041	,370	,320	,100	,203	,107	,053	,247	,665	,025	,323
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
тов	Корреляц ия	- ,423	,214	,043	,244	,159	,276	,004	- ,183	,292	- ,040	- ,214	- ,118	- ,061	,264	- ,155	- ,144	- ,123	- ,079	,181
	Пирсона	**																		
	Знч.(2- сторон)	,006	,186	,790	,129	,328	,085	,982	,257	,068	,807	,186	,467	,709	,100	,338	,374	,448	,629	,265
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
врівн	Корреляц ия	- ,118	,169	,106	- ,163	,175	,226	,375	- *	,073	,206	- ,165	,065	,092	- ,014	- ,258	,109	- ,274	- ,231	
	Пирсона																			
	Знч.(2- сторон)	,470	,298	,516	,315	,279	,161	,017	,413	,672	,653	,203	,309	,693	,573	,931	,108	,503	,087	,152
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
рАгр	Корреляц ия	- ,230	,330	- *	- ,513	,117	- ,060	,277	,073	,133	- ,178	,235	,152	,006	- ,127	- ,115	- ,218	,205	- ,241	- ,016
	Пирсона				**															
	Знч.(2- сторон)	,153	,038	,750	,001	,471	,714	,084	,653	,412	,272	,145	,348	,971	,434	,481	,177	,204	,134	,921
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
сором	Корреляц ия	1 ,039		- ,147	- ,118	- ,134	- ,174	,243	,253	- ,023	- ,116	- ,129	- ,143	- ,025	- ,224	- ,027	,043	,108	- ,111	- ,124
	Пирсона																			
	Знч.(2- сторон)	,811	,364	,469	,410	,283	,131	,116	,888	,477	,426	,380	,876	,165	,867	,794	,508	,494	,444	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
відкт	Корреляц ия	,039	1	- ,237	- ,052	,180	- ,120	,505	- **	,166	- ,079	,398	,232	- ,286	- ,093	,005	- ,081	,190	- ,256	,060
	Пирсона																			

	Знч.(2- сторон)	,811		,141	,748	,267	,462	,001	,547	,306	,628	,011	,150	,074	,568	,977	,621	,240	,111	,713	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
ексИнт р	Корреляц ия	-	-	1	,201	-	,298	-	-	,065	,102	-	-	,275	,409	-	-	-	-	,171	,262
	Пирсона	,147	,237			,173		,017	,179			,080	,282		**	,078	,024	,012			
	Знч.(2- сторон)	,364	,141		,215	,284	,062	,917	,268	,692	,530	,623	,078	,085	,009	,634	,884	,940	,292	,103	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
емЛаб	Корреляц ия	-	-	,201	1	,027	,280	,023	-	-	,063	,043	-	-	,263	,006	,071	-	-	,042	,414**
	Пирсона	,118	,052						,177	,101			,119	,153				,111			
	Знч.(2- сторон)	,469	,748	,215		,868	,080	,886	,274	,534	,700	,793	,466	,347	,101	,972	,661	,493	,796	,008	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
маск Фем	Корреляц ия	-	,180	-	,027	1	,078	-	-	,140	-	,217	,120	,059	-	,345	-	,120	-	,194	-
	Пирсона	,134		,173				,030	,476		,069				,251	*	,029				
	Знч.(2- сторон)	,410	,267	,284	,868		,634	,852	,002	,390	,672	,179	,459	,719	,119	,029	,858	,461	,232	,692	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
соц	Корреляц ия	-	-	,298	,280	,078	1	-	-	,084	,127	-	-	,159	,214	-	-	-	-	,307	,005
	Пирсона	,174	,120					,049	,492			,211	,163		,010	,140	,088				
	Знч.(2- сторон)	,283	,462	,062	,080	,634		,763	,001	,606	,435	,191	,316	,327	,184	,951	,388	,590	,054	,974	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
мор	Корреляц ия	,243	,505	-	,023	-	-	1	,062	,045	-	,121	-	-	-	-	-	,070	-	,297	-
	Пирсона		**	,017		,030	,049				,198		,084	,019	,232	,296	,136				
	Знч.(2- сторон)	,131	,001	,917	,886	,852	,763		,706	,781	,221	,458	,608	,909	,150	,063	,402	,670	,063	,721	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
ест	Корреляц ия	,253	-	-	-	-	-	,062	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	,192	-
	Пирсона		,098	,179	,177	,476	,492			,371	,071	,090	,039	,174	,082	,289	,013	,081			
	Знч.(2- сторон)	,116	,547	,268	,274	,002	,001	,706		,018	,663	,581	,811	,284	,613	,070	,938	,620	,235	,367	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	

пізн	Корреляц	- ,166	,065	- ,140	,084	,045	-	1	-	-	-	,242	,134	-	-	,013	-,056	,265		
	ия	,023		,101			,371		,134	,113	,067			,223	,072					
	Пирсона						*													
	Знч.(2-сторон)	,888	,306	,692	,534	,390	,606	,781	,018		,411	,489	,682	,132	,409	,167	,657	,936	,733	,098
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
твор	Корреляц	-	- ,102	,063	-	,127	-	-	-	1	-	-	-	,081	,325	,092	,046	-,045	,062	
	ия	,116	,079		,069		,198	,071	,134		,140	,088	,158		*					
	Пирсона																			
	Знч.(2-сторон)	,477	,628	,530	,700	,672	,435	,221	,663	,411		,390	,588	,330	,620	,041	,572	,780	,781	,702
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
зміст	Корреляц	- ,398	- ,043	,217	-	,121	-	-	-	1	,334	-	-	,047	,124	,018	-,073	,014		
	ия	,129	*	,080		,211		,090	,113	,140		*	,222	,128						
	Пирсона																			
	Знч.(2-сторон)	,426	,011	,623	,793	,179	,191	,458	,581	,489	,390		,035	,169	,429	,771	,447	,913	,656	,934
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
мат	Корреляц	- ,232	-	- ,120	-	-	-	-	-	-	,334	1	-	-	-	,191	,110	,187	,187	
	ия	,143		,282	,119		,163	,084	,039	,067	,088	*		,381	,053	,024				
	Пирсона													*						
	Знч.(2-сторон)	,380	,150	,078	,466	,459	,316	,608	,811	,682	,588	,035		,015	,744	,882	,237	,499	,249	,247
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
прест	Корреляц	-	- ,275	-	,059	,159	-	-	,242	-	-	-	1	,114	-	-	,029	-,251	-,202	
	ия	,025	,286		,153		,019	,174		,158	,222	,381			,063	,104				
	Пирсона											*								
	Знч.(2-сторон)	,876	,074	,085	,347	,719	,327	,909	,284	,132	,330	,169	,015		,483	,701	,522	,859	,119	,212
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
утиліт	Корреляц	-	- ,409	,263	-	,214	-	-	,134	,081	-	-	,114	1	,056	,039	,166	,077	,299	
	ия	,224	,093	**		,251		,232	,082		,128	,053								
	Пирсона																			
	Знч.(2-сторон)	,165	,568	,009	,101	,119	,184	,150	,613	,409	,620	,429	,744	,483		,733	,809	,307	,635	,061
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
конфр	Корреляц	- ,005	- ,006	,345	-	-	-	-	-	,325	,047	-	-	,056	1	-	,203	,073	,040	
	ия	,027	,078	*	,010	,296	,289	,223		*		,024	,063			,136				
	Пирсона																			

	Знч.(2- сторон)	,867	,977	,634	,972	,029	,951	,063	,070	,167	,041	,771	,882	,701	,733		,404	,209	,657	,807
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
дист	Корреляц ия	,043	-	-	,071	-	-	-	-	-	,092	,124	,191	-	,039	-	1	,154	,117	-,283
	Пирсона		,081	,024		,029	,140	,136	,013	,072				,104		,136				
	Знч.(2- сторон)	,794	,621	,884	,661	,858	,388	,402	,938	,657	,572	,447	,237	,522	,809	,404		,342	,474	,077
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
самоК	Корреляц ия	,108	,190	-	-	,120	-	,070	-	,013	,046	,018	,110	,029	,166	,203	,154	1	,065	-,055
	Пирсона			,012	,111		,088		,081											
	Знч.(2- сторон)	,508	,240	,940	,493	,461	,590	,670	,620	,936	,780	,913	,499	,859	,307	,209	,342		,692	,736
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
пСоц	Корреляц ия	-	-	-	-	-	-	-	,192	-	-	-	,187	-	,077	,073	,117	,065	1	,043
Підтр	Пирсона	,111	,256	,171	,042	,194	,307	,297		,056	,045	,073		,251						
	Знч.(2- сторон)	,494	,111	,292	,796	,232	,054	,063	,235	,733	,781	,656	,249	,119	,635	,657	,474	,692		,792
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
ПриЙ	Корреляц ия	-	,060	,262	,414	-	,005	-	-	,265	,062	,014	,187	-	,299	,040	-	-	,043	1
нВідп	Пирсона	,124			**	,065		,058	,146					,202		,283	,055			
ов	Знч.(2- сторон)	,444	,713	,103	,008	,692	,974	,721	,367	,098	,702	,934	,247	,212	,061	,807	,077	,736	,792	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Втеча	Корреляц ия	,119	-	,083	,017	-	-	-	,113	-	,217	,018	-	-	,063	,206	-	,075	-,042	-,003
	Пирсона		,045			,302	,005	,065		,265			,025	,178		,071				
	Знч.(2- сторон)	,466	,785	,613	,916	,058	,975	,691	,487	,099	,179	,912	,880	,271	,701	,203	,663	,644	,795	,985
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
плВир	Корреляц ия	-	,105	-	-	,330	-	-	-	-	,125	,123	-	,083	-	,298	,106	,123	-,087	-,349*
Пробл	Пирсона	,116		,115	,104	*	,020	,007	,153	,290			,192	,130						
	Знч.(2- сторон)	,477	,520	,481	,523	,037	,905	,965	,346	,070	,442	,450	,234	,611	,424	,062	,515	,451	,595	,027
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

позит	Корреляц	,237	-	-	-	-	-	,439	-	,099	-	,075	-	,116	-	,291	,219	,465*	-,244	
Перео	ия		,288	,049	,073	,412	,193	,218	**	,312		,124		,003		,010		*		
ц	Пирсона					**			*											
	Знч.(2- сторон)	,141	,072	,762	,656	,008	,233	,177	,005	,050	,542	,445	,646	,987	,476	,949	,068	,175	,002	,129
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

\*\* . Корреляция значима на уровне 0.01 (2-сторон.).

\* . Корреляция значима на уровне 0.05 (2-сторон.).

### Корреляции

		Втеча	плВирПробл	позитПереоц
псГр	Корреляция Пирсона	,037	-,133	,350*
	Знч.(2-сторон)	,823	,412	,027
	N	40	40	40
незад	Корреляция Пирсона	-,092	-,019	,246
	Знч.(2-сторон)	,573	,908	,125
	N	40	40	40
загнКл	Корреляция Пирсона	,087	-,022	,156
	Знч.(2-сторон)	,593	,892	,338
	N	40	40	40
ТiД	Корреляция Пирсона	-,243	,057	,340*
	Знч.(2-сторон)	,131	,727	,032
	N	40	40	40
вибiрк	Корреляция Пирсона	-,063	,163	,012
	Знч.(2-сторон)	,698	,314	,941
	N	40	40	40
дезорт	Корреляция Пирсона	-,218	,087	-,009
	Знч.(2-сторон)	,176	,596	,954
	N	40	40	40
еконЕм	Корреляция Пирсона	-,013	,063	-,062
	Знч.(2-сторон)	,939	,698	,705
	N	40	40	40
редукц	Корреляция Пирсона	-,146	-,020	,018
	Знч.(2-сторон)	,369	,904	,911
	N	40	40	40
еДеф	Корреляция Пирсона	,148	-,013	,174
	Знч.(2-сторон)	,362	,937	,283

	N	40	40	40
еВідст	Корреляція Пирсона	,189	,328*	-,176
	Знч.(2-сторон)	,242	,039	,277
	N	40	40	40
деперсон	Корреляція Пирсона	-,091	-,029	-,164
	Знч.(2-сторон)	,577	,858	,311
	N	40	40	40
псСомПор	Корреляція Пирсона	,233	-,015	,366*
	Знч.(2-сторон)	,148	,928	,020
	N	40	40	40
невр	Корреляція Пирсона	,070	,257	,005
	Знч.(2-сторон)	,667	,109	,976
	N	40	40	40
спАгр	Корреляція Пирсона	,250	,111	,198
	Знч.(2-сторон)	,120	,495	,221
	N	40	40	40
депр	Корреляція Пирсона	,071	-,037	,293
	Знч.(2-сторон)	,664	,821	,067
	N	40	40	40
драт	Корреляція Пирсона	,031	,156	,087
	Знч.(2-сторон)	,850	,335	,593
	N	40	40	40
тов	Корреляція Пирсона	-,064	-,033	-,381*
	Знч.(2-сторон)	,696	,840	,015
	N	40	40	40
врівн	Корреляція Пирсона	,157	,303	-,304
	Знч.(2-сторон)	,335	,057	,056
	N	40	40	40
рАгр	Корреляція Пирсона	-,050	,133	-,326*
	Знч.(2-сторон)	,757	,413	,040
	N	40	40	40
сором	Корреляція Пирсона	,119	-,116	,237
	Знч.(2-сторон)	,466	,477	,141
	N	40	40	40
відкт	Корреляція Пирсона	-,045	,105	-,288
	Знч.(2-сторон)	,785	,520	,072



	N	40	40	40
ексІнтр	Корреляція Пирсона	,083	-,115	-,049
	Знч.(2-сторон)	,613	,481	,762
	N	40	40	40
емЛаб	Корреляція Пирсона	,017	-,104	-,073
	Знч.(2-сторон)	,916	,523	,656
	N	40	40	40
маскФем	Корреляція Пирсона	-,302	,330*	-,412**
	Знч.(2-сторон)	,058	,037	,008
	N	40	40	40
соц	Корреляція Пирсона	-,005	-,020	-,193
	Знч.(2-сторон)	,975	,905	,233
	N	40	40	40
мор	Корреляція Пирсона	-,065	-,007	-,218
	Знч.(2-сторон)	,691	,965	,177
	N	40	40	40
ест	Корреляція Пирсона	,113	-,153	,439**
	Знч.(2-сторон)	,487	,346	,005
	N	40	40	40
пізн	Корреляція Пирсона	-,265	-,290	-,312*
	Знч.(2-сторон)	,099	,070	,050
	N	40	40	40
твор	Корреляція Пирсона	,217	,125	,099
	Знч.(2-сторон)	,179	,442	,542
	N	40	40	40
зміст	Корреляція Пирсона	,018	,123	-,124
	Знч.(2-сторон)	,912	,450	,445
	N	40	40	40
мат	Корреляція Пирсона	-,025	-,192	,075
	Знч.(2-сторон)	,880	,234	,646
	N	40	40	40
прест	Корреляція Пирсона	-,178	,083	-,003
	Знч.(2-сторон)	,271	,611	,987
	N	40	40	40
утиліт	Корреляція Пирсона	,063	-,130	,116
	Знч.(2-сторон)	,701	,424	,476

	N	40	40	40
конфр	Корреляция Пирсона	,206	,298	-,010
	Знч.(2-сторон)	,203	,062	,949
	N	40	40	40
дист	Корреляция Пирсона	-,071	,106	,291
	Знч.(2-сторон)	,663	,515	,068
	N	40	40	40
самоК	Корреляция Пирсона	,075	,123	,219
	Знч.(2-сторон)	,644	,451	,175
	N	40	40	40
пСоцПідтр	Корреляция Пирсона	-,042	-,087	,465**
	Знч.(2-сторон)	,795	,595	,002
	N	40	40	40
ПрийнВідпов	Корреляция Пирсона	-,003	-,349*	-,244
	Знч.(2-сторон)	,985	,027	,129
	N	40	40	40
Втеча	Корреляция Пирсона	1	,149	,017
	Знч.(2-сторон)		,359	,916
	N	40	40	40
плВирПробл	Корреляция Пирсона	,149	1	-,131
	Знч.(2-сторон)	,359		,422
	N	40	40	40
позитПереоц	Корреляция Пирсона	,017	-,131	1
	Знч.(2-сторон)	,916	,422	
	N	40	40	40

\*\* . Корреляция значима на уровне 0.01 (2-сторон.).

\* . Корреляция значима на уровне 0.05 (2-сторон.).

## Регрессия

### Введенные или удаленные переменные<sup>a</sup>

Модель	Включенные переменные	Исключенные переменные	Метод

1	драт	.	Шаговый (критерий: вероятность F- включения <= ,050, F- исключения>= ,100).
2	мор	.	Шаговый (критерий: вероятность F- включения <= ,050, F- исключения>= ,100).
3	ПрийнВідпов	.	Шаговый (критерий: вероятность F- включения <= ,050, F- исключения>= ,100).
4	мат	.	Шаговый (критерий: вероятность F- включения <= ,050, F- исключения>= ,100).

а. Зависимая переменная: напряж

#### Сводка для модели

Модель	Н	R-квадрат	Скорректированн ый R-квадрат	Стд. ошибка оценки
1	,616 <sup>a</sup>	,380	,363	16,11874
2	,688 <sup>b</sup>	,473	,445	15,05193
3	,744 <sup>c</sup>	,554	,516	14,04606
4	,779 <sup>d</sup>	,607	,562	13,37032

а. Предикторы: (конст) драт

б. Предикторы: (конст) драт, мор

с. Предикторы: (конст) драт, мор, ПрийнВідпов

**Сводка для модели**

Модель	N	R-квадрат	Скорректированный R-квадрат	Стд. ошибка оценки
1	,616 <sup>a</sup>	,380	,363	16,11874
2	,688 <sup>b</sup>	,473	,445	15,05193
3	,744 <sup>c</sup>	,554	,516	14,04606
4	,779 <sup>d</sup>	,607	,562	13,37032

a. Предикторы: (конст) драт

b. Предикторы: (конст) драт, мор

c. Предикторы: (конст) драт, мор, ПрийнВідпов

d. Предикторы: (конст) драт, мор, ПрийнВідпов, мат

**Дисперсионный анализ<sup>e</sup>**

Модель		Сумма квадратов	ст.св.	Средний квадрат	Щ	Знч.
1	Регрессия	6039,480	1	6039,480	23,245	,000 <sup>a</sup>
	Остаток	9872,920	38	259,814		
	Всего	15912,400	39			
2	Регрессия	7529,663	2	3764,831	16,617	,000 <sup>b</sup>
	Остаток	8382,737	37	226,560		
	Всего	15912,400	39			
3	Регрессия	8809,892	3	2936,631	14,885	,000 <sup>c</sup>
	Остаток	7102,508	36	197,292		
	Всего	15912,400	39			
4	Регрессия	9655,606	4	2413,901	13,503	,000 <sup>d</sup>
	Остаток	6256,794	35	178,766		
	Всего	15912,400	39			

a. Предикторы: (конст) драт

b. Предикторы: (конст) драт, мор

c. Предикторы: (конст) драт, мор, ПрийнВідпов

d. Предикторы: (конст) драт, мор, ПрийнВідпов, мат

e. Зависимая переменная: напруж

**Коэффициенты<sup>a</sup>**

Модель	Нестандартизованные коэффициенты		Стандартизованные коэффициенты		
	B	Стд. Ошибка	Бета	t	Знч.
1 (Константа)	4,808	6,627		,725	,473
	драт 5,755	1,194	,616	4,821	,000
2 (Константа)	25,104	10,046		2,499	,017
	драт 5,119	1,142	,548	4,483	,000
	мор -3,070	1,197	-,313	-2,565	,015
3 (Константа)	39,755	10,998		3,615	,001
	драт 4,629	1,083	,496	4,275	,000
	мор -3,347	1,122	-,342	-2,982	,005
	ПрийнВідпов -1,364	,535	-,289	-2,547	,015
4 (Константа)	33,397	10,870		3,072	,004
	драт 3,939	1,078	,422	3,652	,001
	мор -3,335	1,068	-,341	-3,121	,004
	ПрийнВідпов -1,638	,525	-,347	-3,120	,004
	мат 1,914	,880	,246	2,175	,036

а. Зависимая переменная: напруж

#### Исключенные переменные<sup>e</sup>

Модель					Статистики коллинеарности	
	Бета включения	t	Знч.	Частная корреляция	Толерантность	
1	псСомПор	,098 <sup>a</sup>	,766	,448	,125	,999
	невр	,250 <sup>a</sup>	1,701	,097	,269	,723
	спАгр	-,011 <sup>a</sup>	-,087	,931	-,014	,997
	депр	,296 <sup>a</sup>	2,366	,023	,362	,932
	тов	-,077 <sup>a</sup>	-,568	,574	-,093	,900
	врївн	-,058 <sup>a</sup>	-,448	,657	-,074	1,000
	рАгр	-,069 <sup>a</sup>	-,517	,609	-,085	,938
	сором	-,054 <sup>a</sup>	-,417	,679	-,068	,990
	відкт	-,280 <sup>a</sup>	-2,304	,027	-,354	,995
	ексІнтр	-,103 <sup>a</sup>	-,769	,447	-,125	,924

	емЛаб	-,232 <sup>a</sup>	-1,736	,091	-,274	,866
	маскФем	-,053 <sup>a</sup>	-,408	,686	-,067	,998
	соц	,070 <sup>a</sup>	,516	,609	,085	,907
	мор	-,313 <sup>a</sup>	-2,565	,015	-,389	,953
	ест	,047 <sup>a</sup>	,353	,726	,058	,960
	пізн	-,173 <sup>a</sup>	-1,293	,204	-,208	,895
	твор	,030 <sup>a</sup>	,231	,818	,038	,979
	зміст	-,152 <sup>a</sup>	-1,179	,246	-,190	,974
	мат	,170 <sup>a</sup>	1,298	,202	,209	,931
	прест	-,014 <sup>a</sup>	-,107	,916	-,018	,958
	утиліт	,152 <sup>a</sup>	1,151	,257	,186	,933
	конфр	,064 <sup>a</sup>	,475	,637	,078	,905
	дист	,154 <sup>a</sup>	1,189	,242	,192	,965
	самоК	,179 <sup>a</sup>	1,414	,166	,226	,995
	пСоцПідтр	,167 <sup>a</sup>	1,228	,227	,198	,875
	ПрийнВідпов	-,256 <sup>a</sup>	-2,061	,046	-,321	,974
	Втеча	-,076 <sup>a</sup>	-,587	,561	-,096	,999
	плВирПробл	-,129 <sup>a</sup>	-1,000	,324	-,162	,976
	позитПереоц	,252 <sup>a</sup>	2,047	,048	,319	,992
2	псСомПор	,084 <sup>b</sup>	,700	,488	,116	,997
	невр	,329 <sup>b</sup>	2,455	,019	,379	,697
	спАгр	,003 <sup>b</sup>	,028	,978	,005	,995
	депр	,223 <sup>b</sup>	1,775	,084	,284	,855
	тов	-,100 <sup>b</sup>	-,791	,434	-,131	,895
	врівн	,072 <sup>b</sup>	,550	,586	,091	,849
	рАгр	,048 <sup>b</sup>	,357	,723	,059	,823
	сором	,017 <sup>b</sup>	,133	,895	,022	,938
	відкт	-,162 <sup>b</sup>	-1,151	,257	-,188	,711
	ексІнтр	-,130 <sup>b</sup>	-1,042	,304	-,171	,918
	емЛаб	-,254 <sup>b</sup>	-2,059	,047	-,325	,863
	маскФем	-,060 <sup>b</sup>	-,494	,624	-,082	,998
	соц	,030 <sup>b</sup>	,238	,813	,040	,893
	ест	,082 <sup>b</sup>	,663	,512	,110	,949
	пізн	-,182 <sup>b</sup>	-1,464	,152	-,237	,894
	твор	-,024 <sup>b</sup>	-,191	,849	-,032	,950

	зміст	-,105 <sup>b</sup>	-,850	,401	-,140	,949
	мат	,162 <sup>b</sup>	1,319	,196	,215	,930
	прест	-,035 <sup>b</sup>	-,283	,779	-,047	,953
	утиліт	,060 <sup>b</sup>	,461	,647	,077	,846
	конфр	-,016 <sup>b</sup>	-,122	,904	-,020	,850
	дист	,100 <sup>b</sup>	,803	,427	,133	,932
	самоК	,207 <sup>b</sup>	1,773	,085	,283	,987
	пСоцПідтр	,093 <sup>b</sup>	,704	,486	,117	,824
	ПрийнВідпов	-,289 <sup>b</sup>	-2,547	,015	-,391	,965
	Втеча	-,094 <sup>b</sup>	-,784	,438	-,130	,995
	плВирПробл	-,121 <sup>b</sup>	-1,000	,324	-,164	,975
	позитПереоц	,198 <sup>b</sup>	1,653	,107	,266	,951
3	псСомПор	,008 <sup>c</sup>	,064	,949	,011	,923
	невр	,271 <sup>c</sup>	2,076	,045	,331	,668
	спАгр	-,023 <sup>c</sup>	-,200	,843	-,034	,986
	депр	,141 <sup>c</sup>	1,114	,273	,185	,772
	тов	-,062 <sup>c</sup>	-,514	,611	-,086	,879
	врівн	,007 <sup>c</sup>	,059	,953	,010	,811
	рАгр	,068 <sup>c</sup>	,544	,590	,091	,820
	сором	-,020 <sup>c</sup>	-,174	,863	-,029	,924
	відкт	-,115 <sup>c</sup>	-,859	,396	-,144	,696
	ексІнтр	-,067 <sup>c</sup>	-,555	,582	-,093	,872
	емЛаб	-,160 <sup>c</sup>	-1,243	,222	-,206	,736
	маскФем	-,077 <sup>c</sup>	-,688	,496	-,116	,994
	соц	,013 <sup>c</sup>	,106	,916	,018	,890
	ест	,051 <sup>c</sup>	,436	,666	,073	,938
	пізн	-,120 <sup>c</sup>	-,993	,328	-,166	,848
	твор	-,003 <sup>c</sup>	-,023	,982	-,004	,945
	зміст	-,088 <sup>c</sup>	-,766	,449	-,128	,945
	мат	,246 <sup>c</sup>	2,175	,036	,345	,876
	прест	-,115 <sup>c</sup>	-,977	,335	-,163	,893
	утиліт	,148 <sup>c</sup>	1,190	,242	,197	,792
	конфр	,007 <sup>c</sup>	,055	,957	,009	,845
	дист	-,003 <sup>c</sup>	-,022	,983	-,004	,819
	самоК	,197 <sup>c</sup>	1,811	,079	,293	,986
	пСоцПідтр	,122 <sup>c</sup>	,987	,330	,165	,817

	Втеча	-,095 <sup>c</sup>	-,852	,400	-,142	,995
	плВирПробл	-,243 <sup>c</sup>	-2,128	,040	-,338	,868
	позитПереоц	,131 <sup>c</sup>	1,109	,275	,184	,886
4	псСомПор	,034 <sup>d</sup>	,300	,766	,051	,913
	невр	,223 <sup>d</sup>	1,729	,093	,284	,641
	спАгр	-,015 <sup>d</sup>	-,141	,888	-,024	,985
	депр	,104 <sup>d</sup>	,849	,402	,144	,755
	тов	-,043 <sup>d</sup>	-,379	,707	-,065	,875
	врівн	,043 <sup>d</sup>	,357	,723	,061	,796
	рАгр	,043 <sup>d</sup>	,362	,720	,062	,812
	сором	,001 <sup>d</sup>	,012	,991	,002	,916
	відкт	-,198 <sup>d</sup>	-1,539	,133	-,255	,651
	ексІнтр	,008 <sup>d</sup>	,064	,949	,011	,794
	емЛаб	-,127 <sup>d</sup>	-1,019	,316	-,172	,723
	маскФем	-,110 <sup>d</sup>	-1,026	,312	-,173	,977
	соц	,033 <sup>d</sup>	,289	,774	,050	,884
	ест	,068 <sup>d</sup>	,612	,544	,104	,933
	пізн	-,111 <sup>d</sup>	-,963	,342	-,163	,847
	твор	,037 <sup>d</sup>	,329	,744	,056	,920
	зміст	-,179 <sup>d</sup>	-1,598	,119	-,264	,854
	прест	-,044 <sup>d</sup>	-,372	,712	-,064	,809
	угиліт	,163 <sup>d</sup>	1,386	,175	,231	,789
	конфр	,045 <sup>d</sup>	,380	,707	,065	,827
	дист	-,112 <sup>d</sup>	-,889	,380	-,151	,707
	самоК	,174 <sup>d</sup>	1,656	,107	,273	,974
	пСоцПідтр	,102 <sup>d</sup>	,860	,396	,146	,812
	Втеча	-,087 <sup>d</sup>	-,817	,420	-,139	,994
	плВирПробл	-,205 <sup>d</sup>	-1,829	,076	-,299	,839
	позитПереоц	,103 <sup>d</sup>	,906	,371	,154	,874

a. Предикторы в модели: (конст) драт

b. Предикторы в модели: (конст) драт, мор

c. Предикторы в модели: (конст) драт, мор, ПрийнВідпов

d. Предикторы в модели: (конст) драт, мор, ПрийнВідпов, мат

e. Зависимая переменная: напруж



## Т-критерий

### Статистики парных выборок

		Среднее	N	Стд. отклонение	Стд. ошибка среднего
Пара 1	псТр1	15,3000	10	2,71006	,85700
	псТр2	5,2000	10	2,61619	,82731
Пара 2	незад1	16,4000	10	4,67143	1,47723
	незад2	5,2000	10	2,48551	,78599
Пара 3	загнКл1	19,5000	10	5,31769	1,68160
	загнКл2	7,7000	10	3,71334	1,17426
Пара 4	ТiД1	16,2000	10	5,69210	1,80000
	ТiД2	4,3000	10	2,83039	,89505
Пара 5	вибiрк1	7,3000	10	2,62679	,83066
	вибiрк2	5,7000	10	2,54078	,80346
Пара 6	дезорг1	5,3000	10	1,70294	,53852
	дезорг2	5,3000	10	3,16403	1,00056
Пара 7	еконЕм1	4,6000	10	1,83787	,58119
	еконЕм2	5,1000	10	2,13177	,67412
Пара 8	редукц1	7,5000	10	3,83695	1,21335
	редукц2	5,1000	10	2,33095	,73711
Пара 9	еДеф1	4,7000	10	2,40601	,76085
	еДеф2	6,7000	10	3,62246	1,14552
Пара 10	еВiдст1	4,6000	10	2,59058	,81921
	еВiдст2	5,1000	10	2,99815	,94810
Пара 11	деперсон1	3,5000	10	2,17307	,68718
	деперсон2	5,4000	10	2,27058	,71802
Пара 12	псСомПор1	5,8000	10	1,61933	,51208
	псСомПор2	4,5000	10	2,27303	,71880
Пара 13	невр1	6,2000	10	2,29976	,72725
	невр2	3,6000	10	1,50555	,47610
Пара 14	спАгр1	4,6000	10	2,45855	,77746
	спАгр2	5,1000	10	1,37032	,43333
Пара 15	депр1	7,2000	10	1,61933	,51208
	депр2	3,6000	10	2,31900	,73333
Пара 16	драт1	7,3000	10	1,63639	,51747
	драт2	5,9000	10	1,37032	,43333
Пара 17	тов1	3,6000	10	2,01108	,63596
	тов2	6,2000	10	1,13529	,35901

Пара 18	врівн1	4,3000	10	1,49443	,47258
	врівн2	5,2000	10	1,81353	,57349
Пара 19	рАгр1	5,5000	10	1,58114	,50000
	рАгр2	4,5000	10	2,32140	,73409
Пара 20	сором1	4,7000	10	2,21359	,70000
	сором2	4,8000	10	1,54919	,48990
Пара 21	відкт1	3,7000	10	1,63639	,51747
	відкт2	4,1000	10	1,52388	,48189
Пара 22	ексІнтр1	4,2000	10	1,54919	,48990
	ексІнтр2	4,1000	10	1,28668	,40689
Пара 23	емЛаб1	3,6000	10	1,50555	,47610
	емЛаб2	3,5000	10	2,17307	,68718
Пара 24	маскФем1	5,4000	10	1,50555	,47610
	маскФем2	4,7000	10	1,70294	,53852
Пара 25	соц1	4,7000	10	2,35938	,74610
	соц2	3,3000	10	2,58414	,81718
Пара 26	мор1	3,9000 <sup>a</sup>	10	2,02485	,64031
	мор2	3,9000 <sup>a</sup>	10	2,02485	,64031
Пара 27	ест1	5,2000	10	2,34758	,74237
	ест2	5,1000	10	2,18327	,69041
Пара 28	пізн1	3,3000	10	2,58414	,81718
	пізн2	4,8000	10	2,20101	,69602
Пара 29	твор1	5,2000	10	1,81353	,57349
	твор2	6,0000	10	2,53859	,80277
Пара 30	зміст1	4,5000	10	3,17105	1,00277
	зміст2	5,2000	10	3,32666	1,05198
Пара 31	мат1	7,6000	10	1,95505	,61824
	мат2	6,2000	10	2,29976	,72725
Пара 32	прест1	5,1000	10	1,85293	,58595
	прест2	5,8000	10	2,20101	,69602
Пара 33	утиліт1	5,3000	10	1,94651	,61554
	утиліт2	4,4000	10	1,83787	,58119
Пара 34	конфр1	9,2000	10	5,00666	1,58325
	конфр2	5,2000	10	2,14994	,67987
Пара 35	дист1	8,1000	10	2,68535	,84918
	дист2	5,3000	10	2,16282	,68394
Пара 36	самоК1	10,6000	10	3,02581	,95685
	самоК2	4,8000	10	2,20101	,69602

Пара 37	пСоцПідтр1	9,8000	10	4,21110	1,33167
	пСоцПідтр2	5,4000	10	2,79682	,88443
Пара 38	ПрийнВідпов1	4,8000	10	1,93218	,61101
	ПрийнВідпов2	4,5000	10	1,17851	,37268
Пара 39	Втеча1	6,2000	10	3,19026	1,00885
	Втеча2	4,2000	10	1,54919	,48990
Пара 40	плВирПробл1	6,0000	10	3,26599	1,03280
	плВирПробл2	4,7000	10	1,63639	,51747
Пара 41	позитПереоц1	9,8000	10	4,82586	1,52607
	позитПереоц2	5,7000	10	2,66875	,84393

а. Корреляцию и t невозможно вычислить, так как стандартная ошибка разности равна 0.

#### Корреляции парных выборок

		N	Корреляция	Знч.
Пара 1	псТр1 & псТр2	10	-,307	,388
Пара 2	незад1 & незад2	10	-,333	,347
Пара 3	загнКл1 & загнКл2	10	-,357	,311
Пара 4	Тід1 & Тід2	10	-,156	,667
Пара 5	вибірк1 & вибірк2	10	,015	,967
Пара 6	дезорт1 & дезорг2	10	-,287	,422
Пара 7	эконЕМ1 & эконЕМ2	10	-,329	,353
Пара 8	редукц1 & редукц2	10	-,416	,232
Пара 9	еДеф1 & еДеф2	10	-,152	,676
Пара 10	еВідст1 & еВідст2	10	,177	,624
Пара 11	деперсон1 & деперсон2	10	,000	1,000
Пара 12	псСомПор1 & псСомПор2	10	,091	,804
Пара 13	невр1 & невр2	10	-,359	,308
Пара 14	спАгр1 & спАгр2	10	,244	,497
Пара 15	депр1 & депр2	10	,320	,368
Пара 16	драт1 & драт2	10	-,282	,429
Пара 17	тов1 & тов2	10	-,253	,481
Пара 18	врівн1 & врівн2	10	-,148	,684
Пара 19	рАгр1 & рАгр2	10	,015	,967
Пара 20	сором1 & сором2	10	,467	,174
Пара 21	відкт1 & відкт2	10	-,165	,649
Пара 22	ексІнтр1 & ексІнтр2	10	-,234	,515

Пара 23	емЛаб1 & емЛаб2	10	-,543	,105
Пара 24	маскФем1 & маскФем2	10	-,295	,408
Пара 25	соц1 & соц2	10	,436	,208
Пара 27	ест1 & ест2	10	,711	,021
Пара 28	пізн1 & пізн2	10	,344	,331
Пара 29	твор1 & твор2	10	-,121	,740
Пара 30	зміст1 & зміст2	10	,516	,127
Пара 31	мат1 & мат2	10	,193	,594
Пара 32	прест1 & прест2	10	,169	,641
Пара 33	утиліт1 & утиліт2	10	,149	,681
Пара 34	конфр1 & конфр2	10	,109	,763
Пара 35	дист1 & дист2	10	,319	,368
Пара 36	самоК1 & самоК2	10	-,097	,790
Пара 37	пСоцПідтр1 & пСоцПідтр2	10	-,219	,544
Пара 38	ПрийнВідпов1 & ПрийнВідпов2	10	,390	,265
Пара 39	Втеча1 & Втеча2	10	-,099	,786
Пара 40	плВирПробл1 & плВирПробл2	10	-,561	,091
Пара 41	позитПереоц1 & позитПереоц2	10	-,592	,071

#### Критерий парных выборок

		Парные разности		
		Среднее	Стд. отклонение	Стд. ошибка среднего
Пара 1	псТр1 - псТр2	10,10000	4,30633	1,36178
Пара 2	незад1 - незад2	11,20000	5,97774	1,89033
Пара 3	загнКл1 - загнКл2	11,80000	7,49518	2,37019
Пара 4	ТіД1 - ТіД2	11,90000	6,74043	2,13151
Пара 5	вибірк1 - вибірк2	1,60000	3,62706	1,14698
Пара 6	дезорт1 - дезорт2	,00000	4,00000	1,26491
Пара 7	еконЕМ1 - еконЕМ2	-,50000	3,24037	1,02470
Пара 8	редукц1 - редукц2	2,40000	5,25357	1,66132
Пара 9	еДеф1 - еДеф2	-2,00000	4,64280	1,46818
Пара 10	еВідст1 - еВідст2	-,50000	3,59784	1,13774

Пара 11	деперсон1 - деперсон2	-1,90000	3,14289	,99387
Пара 12	псСомПор1 - псСомПор2	1,30000	2,66875	,84393
Пара 13	невр1 - невр2	2,60000	3,16930	1,00222
Пара 14	спАгр1 - спАгр2	-,50000	2,50555	,79232
Пара 15	депр1 - депр2	3,60000	2,36643	,74833
Пара 16	драт1 - драт2	1,40000	2,41293	,76303
Пара 17	тов1 - тов2	-2,60000	2,54733	,80554
Пара 18	врівн1 - врівн2	-,90000	2,51440	,79512
Пара 19	рАгр1 - рАгр2	1,00000	2,78887	,88192
Пара 20	сором1 - сором2	-,10000	2,02485	,64031
Пара 21	відкт1 - відкт2	-,40000	2,41293	,76303
Пара 22	ексІнтр1 - ексІнтр2	,10000	2,23358	,70632
Пара 23	емЛаб1 - емЛаб2	,10000	3,24722	1,02686
Пара 24	маскФем1 - маскФем2	,70000	2,58414	,81718
Пара 25	соц1 - соц2	1,40000	2,63312	,83267
Пара 27	ест1 - ест2	,10000	1,72884	,54671
Пара 28	пізн1 - пізн2	-1,50000	2,75882	,87242
Пара 29	твор1 - твор2	-,80000	3,29309	1,04137
Пара 30	зміст1 - зміст2	-,70000	3,19896	1,01160
Пара 31	мат1 - мат2	1,40000	2,71621	,85894
Пара 32	прест1 - прест2	-,70000	2,62679	,83066
Пара 33	утиліт1 - утиліт2	,90000	2,46982	,78102
Пара 34	конфр1 - конфр2	4,00000	5,22813	1,65328
Пара 35	дист1 - дист2	2,80000	2,85968	,90431
Пара 36	самоК1 - самоК2	5,80000	3,91010	1,23648
Пара 37	пСоцПідтр1 - пСоцПідтр2	4,40000	5,54176	1,75246
Пара 38	ПрийнВідпов1 - ПрийнВідпов2	,30000	1,82878	,57831
Пара 39	Втеча1 - Втеча2	2,00000	3,68179	1,16428
Пара 40	плВирПробл1 - плВирПробл2	1,30000	4,39823	1,39084
Пара 41	позитПереоц1 - позитПереоц2	4,10000	6,75689	2,13672

#### Критерий парных выборок

		Парные разности	
		95% доверительный интервал	
		разности средних	
		Нижняя граница	Верхняя граница
Пара 1	псТр1 - псТр2	7,01944	13,18056

Пара 2	незад1 - незад2	6,92378	15,47622
Пара 3	загнКл1 - загнКл2	6,43827	17,16173
Пара 4	ТiД1 - ТiД2	7,07819	16,72181
Пара 5	вибiрк1 - вибiрк2	-,99464	4,19464
Пара 6	дезорт1 - дезорт2	-2,86143	2,86143
Пара 7	еконЕм1 - еконЕм2	-2,81802	1,81802
Пара 8	редукц1 - редукц2	-1,35818	6,15818
Пара 9	еДеф1 - еДеф2	-5,32126	1,32126
Пара 10	еВiдст1 - еВiдст2	-3,07374	2,07374
Пара 11	деперсон1 - деперсон2	-4,14829	,34829
Пара 12	псСомПор1 - псСомПор2	-,60911	3,20911
Пара 13	невр1 - невр2	,33282	4,86718
Пара 14	спАгр1 - спАгр2	-2,29236	1,29236
Пара 15	депр1 - депр2	1,90716	5,29284
Пара 16	драт1 - драт2	-,32610	3,12610
Пара 17	тов1 - тов2	-4,42225	-,77775
Пара 18	врiвн1 - врiвн2	-2,69870	,89870
Пара 19	рАгр1 - рАгр2	-,99504	2,99504
Пара 20	сором1 - сором2	-1,54849	1,34849
Пара 21	вiдкт1 - вiдкт2	-2,12610	1,32610
Пара 22	ексiнтр1 - ексiнтр2	-1,49781	1,69781
Пара 23	емЛаб1 - емЛаб2	-2,22292	2,42292
Пара 24	маскФем1 - маскФем2	-1,14858	2,54858
Пара 25	соц1 - соц2	-,48362	3,28362
Пара 27	ест1 - ест2	-1,13674	1,33674
Пара 28	пiзн1 - пiзн2	-3,47354	,47354
Пара 29	твор1 - твор2	-3,15573	1,55573
Пара 30	зміст1 - зміст2	-2,98840	1,58840
Пара 31	мат1 - мат2	-,54306	3,34306
Пара 32	прест1 - прест2	-2,57909	1,17909
Пара 33	утиліт1 - утиліт2	-,86680	2,66680
Пара 34	конфр1 - конфр2	,26002	7,73998
Пара 35	дист1 - дист2	,75431	4,84569
Пара 36	самоК1 - самоК2	3,00288	8,59712
Пара 37	пСоцПiдтр1 - пСоцПiдтр2	,43566	8,36434
Пара 38	ПрийнВiдпов1 - ПрийнВiдпов2	-1,00823	1,60823
Пара 39	Втеча1 - Втеча2	-,63379	4,63379

Пара 40	плВирПробл1 - плВирПробл2	-1,84631	4,44631
Пара 41	позитПереоц1 - позитПереоц2	-,73359	8,93359

### Критерий парных выборов

		t	ст.св.	Значимость (2-сторонняя)
Пара 1	псТр1 - псТр2	7,417	9	,000
Пара 2	незад1 - незад2	5,925	9	,000
Пара 3	загнКл1 - загнКл2	4,979	9	,001
Пара 4	ТiД1 - ТiД2	5,583	9	,000
Пара 5	вибiрк1 - вибiрк2	1,395	9	,196
Пара 6	дезорг1 - дезорг2	,000	9	1,000
Пара 7	еконЕм1 - еконЕм2	-,488	9	,637
Пара 8	редукц1 - редукц2	1,445	9	,182
Пара 9	еДеф1 - еДеф2	-1,362	9	,206
Пара 10	еВiдст1 - еВiдст2	-,439	9	,671
Пара 11	деперсон1 - деперсон2	-1,912	9	,088
Пара 12	псСомПор1 - псСомПор2	1,540	9	,158
Пара 13	невр1 - невр2	2,594	9	,029
Пара 14	спАгр1 - спАгр2	-,631	9	,544
Пара 15	депр1 - депр2	4,811	9	,001
Пара 16	драт1 - драт2	1,835	9	,100
Пара 17	тов1 - тов2	-3,228	9	,010
Пара 18	врiвн1 - врiвн2	-1,132	9	,287
Пара 19	рАгр1 - рАгр2	1,134	9	,286
Пара 20	сором1 - сором2	-,156	9	,879
Пара 21	вiдкт1 - вiдкт2	-,524	9	,613
Пара 22	ексiнтр1 - ексiнтр2	,142	9	,891
Пара 23	емЛаб1 - емЛаб2	,097	9	,925
Пара 24	маскФем1 - маскФем2	,857	9	,414
Пара 25	соц1 - соц2	1,681	9	,127
Пара 27	ест1 - ест2	,183	9	,859
Пара 28	пiзн1 - пiзн2	-1,719	9	,120
Пара 29	твор1 - твор2	-,768	9	,462
Пара 30	зміст1 - зміст2	-,692	9	,506
Пара 31	мат1 - мат2	1,630	9	,138

Пара 32	прест1 - прест2	- ,843	9	,421
Пара 33	утиліт1 - утиліт2	1,152	9	,279
Пара 34	конфр1 - конфр2	2,419	9	,039
Пара 35	дист1 - дист2	3,096	9	,013
Пара 36	самоК1 - самоК2	4,691	9	,001
Пара 37	пСоцПідтр1 - пСоцПідтр2	2,511	9	,033
Пара 38	ПрийнВідпов1 - ПрийнВідпов2	,519	9	,616
Пара 39	Втеча1 - Втеча2	1,718	9	,120
Пара 40	плВирПробл1 - плВирПробл2	,935	9	,374
Пара 41	позитПереоц1 - позитПереоц2	1,919	9	,087

#### Статистики парных выборок

		Среднее	N	Стд. отклонение	Стд. ошибка среднего
Пара 1	напруження1	67,4000	10	6,73630	2,13021
	нупруження2	22,4000	10	5,56177	1,75879

#### Корреляции парных выборок

		N	Корреляция	Знч.
Пара 1	напруження1 & нупруження2	10	,084	,817

#### Критерий парных выборок

		Парные разности		
		Среднее	Стд. отклонение	Стд. ошибка среднего
Пара 1	напруження1 - нупруження2	45,00000	8,36660	2,64575

#### Критерий парных выборок

		Парные разности	
		95% доверительный интервал разности средних	
		Нижняя граница	Верхняя граница



**Критерий парных выборок**

	Парные разности	
	95% доверительный интервал разности средних	
	Нижняя граница	Верхняя граница
Пара 1    напруження1 - нупруження2	39,01489	50,98511

**Критерий парных выборок**

	t	ст.св.	Значимость (2- сторонняя)
Пара 1    напруження1 - нупруження2	17,008	9	,000