

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Києво-Могилянська академія»
Факультет соціальних наук та соціальних технологій
Кафедра психології та педагогіки

Магістерська робота

Освітньо-кваліфікаційний рівень – магістр

на тему: **«ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕНЕДЖЕРА
ПО РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ З ЙОГО ПСИХОЛОГІЧНИМ
І СОЦІАЛЬНИМ БЛАГОПОЛУЧЧЯМ»**

Виконала: студентка 2-го року навчання,
Спеціальності
053 «Психологія»
Корчинська Тетяна Володимирівна

Керівник Гірник А. М.,
кандидат філософських наук, професор

Рецензент _____
(прізвище та ініціали)

Магістерська робота захищена
з оцінкою _____

Секретар ДЕК _____
«__» червня 2020 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади дослідження емоційного вигорання, психологічного та соціального благополуччя та специфіка посади менеджера по роботі з клієнтами.....	9
1.1. Емоційне вигорання: сучасне розуміння та взаємозв'язок з іншими особистісними характеристиками	9
1.2. Поняття психологічного благополуччя в контексті здоров'я людини	23
1.3. Соціальне благополуччя й самопочуття індивіда у контексті його позитивного функціонування	31
1.4. Специфіка роботи менеджерів по роботі з клієнтами та особливості їхнього емоційного вигорання.....	36
Висновки до першого розділу	44
РОЗДІЛ 2. Методологічні засади й емпіричне дослідження рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя та соціального самопочуття менеджерів по роботі з клієнтами.....	46
2.1. Основні методики дослідження емоційного вигорання та психологічного і соціального благополуччя	46
2.2. Організація дослідження рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя та соціального самопочуття у менеджерів по роботі з клієнтами.....	61
2.3. Статистична обробка та візуалізація даних	71
Висновки до другого розділу.....	78
РОЗДІЛ 3. Розробка та апробація програми фізичної активності для підвищення рівня щастя та зменшення симптомів емоційного вигорання менеджерів по роботі з клієнтами	80
3.1. Фактори впливу на рівень щастя як показника психологічного благополуччя особистості	80
3.2. Теоретичний аспект впливу занять спортом на рівень щастя	85

3.3. Програма фізичної активності для підвищення рівня щастя та зменшення симптомів емоційного вигорання менеджерів та її результати	93
Висновки до третього розділу.....	109
ВИСНОВКИ	111
РЕКОМЕНДАЦІЇ	114
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	117
ДОДАТКИ	128

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сьогодні про емоційне вигорання говорять не лише в межах наукової спільноти. Проблема стала настільки популярною, що висвітлення теми можна зустріти мало не в кожному журналі чи програмі про здоров'я. Здається, що у сучасному світі у той чи інший період життя неможливо не відчувати емоційне вигорання. Економічні негаразди, війни, недовіра до влади, зростаюче безробіття, нескінченні робочі дні та стреси на роботі – все це впливає на наш фізичний та психічний стан, що призводить до хронічної втоми, розчарування, невдоволення та відсторонення. Так настає емоційне вигорання, а найбільш схильними до нього є представники типу професій «Людина-Людина». Про емоційне вигорання лікарів, вчителів та топ-менеджерів написано не один десяток як наукових, так і популярних статей. Критично мало уваги приділено саме працівникам-виконавцям, менеджерам середньої ланки, які є водночас і керівниками і виконавцями в певній мірі та найбільше контактують з людьми. Якщо більшість літератури присвячено робочому стресу як основній причині емоційного й професійного вигорання, то про вплив на його розвиток психологічного і соціального благополуччя особи важко знайти ґрунтовні дослідження.

У розвинених країнах, психологічне й соціальне благополуччя населення є на порядку денному. У США, Канаді, Великобританії, скандинавських країнах та ін. цими питаннями особливо турбуються, адже пріоритетом у них є щастя і добробут людей. Україна лише на початку цього шляху, проте, з науковою розробкою даної проблеми, це залишатиметься питанням часу.

В українських наукових працях питання емоційного вигорання, а також соціального й психологічного благополуччя недостатньо опрацьовані, тому існує необхідність проведення більшої кількості опитувань та експериментів. Всі вище описані фактори й зумовлюють **актуальність** магістерського дослідження на тему «Взаємозв'язок емоційного вигорання менеджера по роботі з клієнтами з його психологічним і соціальним благополуччям».

Об'єкт дослідження – емоційне вигорання менеджера по роботі з клієнтами.

Предмет дослідження – природа взаємозв'язку емоційного вигорання менеджера по роботі з клієнтами із його психологічним благополуччям та соціальним самопочуттям.

Метою роботи є визначення шляхів впливу на психологічне благополуччя менеджера по роботі з клієнтами для зменшення рівня їхнього емоційного вигорання.

Гіпотези дослідження:

- 1) Рівень соціального благополуччя не впливає на емоційне вигорання менеджерів по роботі з клієнтами. Відповідно, емоційне вигорання можливе як при високих, так і при середніх та низьких показниках соціального благополуччя.
- 2) Високі показники суб'єктивного почуття щастя (як частини психологічного благополуччя) унеможливають високий рівень емоційного вигорання. При високих показниках емоційного вигорання рівень щастя менеджерів по роботі з клієнтами буде низький, знижений або середній.
- 3) При підвищенні рівня щастя в межах психологічного благополуччя менеджерів по роботі з клієнтами, очікується зниження рівня їхнього емоційного вигорання.

Завдання дослідження:

- теоретично дослідити основні підходи до розуміння емоційного вигорання працівників, а також визначити основні теоретико-методологічні підходи до вивчення проблем психологічного та соціального благополуччя;
- зробити огляд підходів та методик до виявлення рівнів емоційного вигорання, соціального й психологічного благополуччя;
- емпірично дослідити рівні емоційного вигорання, соціального й психологічного благополуччя менеджерів по роботі з клієнтами;

- за допомогою методів кореляційного аналізу та експерименту визначити, яким чином психологічне благополуччя та соціальне самопочуття впливають на емоційне вигорання менеджерів по роботі з клієнтами;
- на основі отриманих результатів розробити практичні рекомендації для профілактики та боротьби з емоційним вигоранням працівників адресовані керівництвам компаній, у яких передбачені посади менеджерів по роботі з клієнтами.

Наукове значення дослідження полягає у тому, що отримані результати та висновки можуть стати інформаційною основою для розробки нових методів профілактики, виявлення та боротьби з емоційним вигоранням у менеджерів по роботі з клієнтами, операторів кол-центрів, а також представників низки інших професій, що спеціалізуються на технічній підтримці клієнтів з акцентом на їхні індивідуальні особливості.

Відповідно, **практичне значення** роботи полягає у тому, що психологи, консультанти, а також керівники компаній матимуть теоретичну базу для розуміння природи емоційного вигорання вищезгаданої категорії працівників, зможуть практично використовувати напрацювання та подані у магістерському дослідженні рекомендації. Крім того, отримані результати допоможуть респондентам зрозуміти свій стан та, цілком можливо, наштовхнути на конкретні дії щодо власного психічного здоров'я.

Методологічну основу роботи становлять системно-структурний підхід в психології, загальнотеоретичні та експериментальні підходи до вивчення синдрому емоційного вигорання в вітчизняній (В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова, О. С. Старченкова, Т. А. Колтунович, О. О. Рукавішніков) та зарубіжній (Г. Фрейденбейгер, К. Маслач, С. Джексон, В. Б. Шауфелі, Даліп Сінгх, С. Кахілл) психології, сучасні підходи до вивчення соціального і психологічного благополуччя (Н. Бредберн, Л. Сперрі, К. М. Кеєс, Ед Дінер, Т. Г. Єрмакова, Л. В. Куліков, К. Д. Ріфф, Г.-Г. Нолль, О. М. Кириленко, В. П. Троцинський, Є. І. Головаха, Н. В. Паніна). В роботі були застосовані наступні методи

дослідження: теоретичний аналіз теорій емоційного вигорання, концепцій соціального та психологічного благополуччя, метод спостереження, опитування, фокус-група та фрілістинг. Крім того, для виявлення рівня емоційного вигорання та його складових було використано опитувальник «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач; для визначення психологічного благополуччя було використано Оксфордську шкалу щастя та «Інтегральний індекс соціального самопочуття» (ПСС-20) Головахи Є. І. для визначення рівня соціального самопочуття. Кореляційний аналіз та графічну візуалізацію даних було використано для співставлення результатів трьох опитувальників, встановлення кореляцій між змінними та написання висновків щодо їх взаємозв'язку.

Джерельна база дослідження. Темою емоційного вигорання цікавились такі дослідники, як Крістіна Маслач (Christina Maslach), Даліп Сінгх (Dalip Singh), Н. Є. Водоп'янова, Герберт Фрейденбергер (Herbert Freudenberger), Вільмар Б. Шауфелі (Wilmar B. Schaufeli), В. В. Бойко, Г. Кейнан, С. Меламед, Дж. Дж. Бранін, Е. Р. Гріймел, С. Кахілл та інші. Базовими працями для роботи є «The Truth About Burnout» К. Маслач та «Синдром вигорання: діагностика и профилактика» Н. Є. Водоп'янової. Психологічне благополуччя описане у працях К. Д. Ріфф, Н. Бредберна, Л. Сперрі, К. М. Кеес, Е. Дінера, Л. В. Кулікова, Н. В. Каргіної та ін. Соціальне благополуччя й самопочуття вивчали Г.-Г. Нолль, К. М. Кеес, Адам Д. Шапіро, Т. Г. Єрмакова, Є. І. Головаха та Н. В. Паніна. Питанням умов праці та причин вигорання менеджерів по роботі з клієнтами цікавились Н. Є. Водоп'янова та В. В. Вольський. Питання взаємозв'язку емоційного вигорання і соціального та психологічного благополуччя та їхніх компонентів досліджувалося у роботах І. О. Сафонові, В. М. Сазонові, І. В. Малишева, Е. В. Майстренко, Ю. В. Бадалян, О. І. Ярошенко та ін. Аналіз літератури свідчить, що взаємозв'язок емоційного вигорання менеджера по роботі з клієнтами з його психологічним і соціальним благополуччям не був предметом спеціального дослідження. У роботі ми також зверталися за визначеннями та статистичними даними до таких ресурсів, як сайт ВООЗ, Кембриджський словник, Бюро статистики праці США, Encyclopaedia

Britannica, а також до компаній, що займаються опитуваннями і збором інформації Gallup.com та Deloitte.com.

До **вибірки** увійшли 74 менеджери по роботі з клієнтами віком від 18 до 33 років, що працюють у київській компанії Wentrup, яка займається технічною підтримкою клієнтів.

Достовірність і надійність результатів, отриманих в процесі дослідження забезпечується обґрунтованістю вихідних теоретико-методологічних положень, застосуванням методів дослідження адекватних щодо предмету і завдань, достатнім обсягом вибірки, застосуванням методів статистичної обробки даних. Для **статистичної обробки даних** застосовувалися тест Шапіро, коефіцієнти кореляції Пірсона та Спірмена і t-критерій Стюдента.

Наукова новизна дослідження полягає в уточненні та поглибленні розуміння поняття емоційного вигорання у взаємозв'язку з такими характеристиками особистості як психологічне та соціальне благополуччя, а також у розробці та виконанні програми фізичної активності для покращення психологічного благополуччя і зниження симптомів емоційного вигорання менеджерів по роботі з клієнтами.

Апробація дослідження. Актуальність роботи та її основні теоретичні положення були викладені у доповіді та схвалені на науково-практичній конференції НаУКМА «Особистість у просторі проблем XXI століття» 5 лютого 2020 року у м. Київ.

Структура роботи: вступ, три розділи, висновки, практичні рекомендації, бібліографічний список (127 джерел, з них 21 українською, 22 російською та 84 англійською мовами), додатки. В тексті міститься 8 таблиць та 26 рисунків. Обсяг роботи – 116 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ, СОЦІАЛЬНОГО ТА ПСИХОЛОГІЧНОГО ТА СПЕЦИФІКА ПОСАДИ МЕНЕДЖЕРА ПО РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ

1.1. Емоційне вигорання: сучасне розуміння та взаємозв'язок з іншими особистісними характеристиками

Що є спільним між любов'ю, щастям, страхом, ненавистю, соромом, огидою, здивуванням, смутком, піднесеністю чи гнівом? Це такі емоції та відчуття, які пронизують наше повсякденне життя та безпосередньо впливають на нього. Щодня ми відчуваємо цілий спектр емоцій, і нам добре тоді, коли ми можемо їх виражати. На жаль, не всі і не в будь-яких ситуаціях можуть так робити. Як вірно підмітив Даліп Сінгх, прийнято вважати, що робота не є прийнятним місцем для емоцій¹. Емоції треба стримувати. Якщо їх надмірно виявляти, це призведе до руйнування дисципліни в організаціях та ретельно продуманого порядку, якого дотримувалися роками. Проте, саме такі установки і є прямою дорогою до емоційного та професійного вигорання.

За словами К. Маслач, світ накрила епідемія емоційного вигорання. Робота сьогодні – це холодне та вороже місце. Люди виснажуються емоційно, духовно і фізично. Щоденна рутинна, вимоги на роботі та відповідальність у сімейному житті не залишають місця для ентузіазму та енергії. Люди стають цинічними, відчуженими, відстороненими².

У світі постійних соціально-економічних проблем, злетів та падінь, люди відчувають дедалі більший тиск у своєму повсякденному житті і особливо на робочому місці. Як наслідок, керівники, службовці та працівники в різних галузях та секторах по всьому світу страждають від робочого стресу, втоми та виснаження, що разом призводять до синдрому емоційного вигорання. Його вивчали та діагностували в представників різних професій: у медичного персоналу, викладачів, соціальних працівників, фінансистів. Деякі дослідження показали, що

¹ Singh D. Emotional Intelligence at Work. A Professional Guide / Dalip Singh. – New Delhi, 2006. – 13 p.

² Maslach C. The Truth About Burnout / C. Maslach, M. P. Leiter. – San Francisco: Jossey-Bass, 1997. – 1 p.

рівень поширеності вигорання становить приблизно 30% у європейських викладачів³, 31% у студентів-медиків⁴ та між 44% та 68,6% у лікарів-онкологів⁵. Ці висновки свідчать про те, що вигорання справді є серйозною проблемою сьогодення. Не дивно, що в останні роки вигорання отримало широке висвітлення у засобах масової інформації та науково-популярних виданнях, і до цієї теми існує широкий інтерес громадськості.

Тим не менш, ще досі існує суперечка між науковцями та практиками на рахунок того, чим є вигорання як таке, які його симптоми, і чи є воно психічним розладом. Проте, всі ці питання та неточності навколо синдрому не є причиною зниження його популярності у заголовках преси.

Менеджери, службовці та працівники різних галузей використовують цей термін для опису почуттів стресу, втоми та виснаження на робочому місці та, загалом, у повсякденному житті. Для них, здається, немає сумнівів, що вигорання – справжнє і серйозне явище. Іншими словами, існує розрив між неоднозначними результатами досліджень та способом використання вигорання в публічному дискурсі.

Першим описав емоційне вигорання Герберт Фрейденбергер у статті «Staff Burn-out» у 1974 р., і, відповідно, він же став автором самого терміну. У своїй праці Фрейденбергер дав визначення емоційному вигоранню як «характеристики психологічного стану здорових людей, які знаходилися у інтенсивному контакті із клієнтами та в емоційно напруженій атмосфері під час надання професійної допомоги»⁶. Автор подав список заходів для профілактики та боротьби з емоційним вигоранням на робочому місці. Робота Фрейденбергера стала базою для подальших

³ Rudow B. Stress and Burnout in the Teaching Profession: European Studies, Issues, and Research Perspectives / Bern Rudow // Understanding and preventing teacher burnout: A sourcebook of international research and practice / Bern Rudow., 1999. – p. 38–58.

⁴ Burnout in Medical Students: Examining the Prevalence and Associated Factors / S. A.Santen, D. B. Holt, J. D. Kemp, R. R. Hemphill. // Southern Medical Journal. – 2010. – №8. – pp. 758–763.

⁵ Prevalence and causes of burnout amongst oncology residents: A comprehensive nationwide cross-sectional study / [P. Blanchard, D. Truchot, L. Albiges-Sauvin та ін.]. // EUROPEAN JOURNAL OF CANCER. – 2010. – №46. – С. 2708–2715.

⁶ Freudenberger H. J. Staff Burn-Out / Herbert Freudenberger. // JOURNAL OF SOCIAL ISSUES. – 1974. – №1. – p. 160.

досліджень емоційного вигорання, адже у ній описані основні моменти та концепти щодо досліджуваного явища.

У 1970-х та 1980-х роках Крістіна Маслач разом із колегами також досліджували та описували явище емоційного вигорання. Якщо Фрейденбергер описував вигорання як якісне явище, К. Маслач із колегами підійшли до питання кількісно. Основними їхніми працями є «Burned-out» (C. Maslach, 1976), «The measurement of experienced burnout» (C. Maslach, S. E. Jackson, 1981), та «Characteristics of staff burnout in mental health settings» (A. Pines, C. Maslach, 1978). Результатом їхньої праці став МБІ (Maslach Burnout Inventory) – опитувальник для визначення рівня емоційного вигорання.

У 2001 р. Маслач, Шауфелі та Лейтер написали статтю «Job Burnout», у якій автори виділили дві фази дослідження емоційного вигорання⁷. Справа в тому, що перша фаза в середині 1970-х років мала на меті описати і назвати цей новий «синдром». У цей час дослідження базувалося в основному на спостереженнях та інтерв'ю у респондентів зі сфери людських служб та охорони здоров'я. Після створення МБІ (1981) настала друга фаза досліджень емоційного вигорання – змінився фокус. Синдром стає очевидним у представників все більшої кількості професій – у вчителів, військових, поліцейських, менеджерів, футболістів, студентів та інших.

Серед пост-радянської наукової спільноти, найвідомішими є дослідження емоцій та вигорання В.В Бойка та Н. Є. Водоп'янової та О. С. Старченкової. В. В. Бойко детально описав природу емоцій та емоційної поведінки, описав трифазний розвиток емоційного вигорання⁸.

Н. Є. Водоп'янова та О. С. Старченкова у своїй «Професійне вигорання. Діагностика та профілактика» акцентували увагу на професійному стресі, а також

⁷ Maslach C. Job Burnout / C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter. // Annual Review of Psychology. – 2001. – p. 399–402.

⁸ Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – Москва: Информационно издательский дом "Филинь", 1996. – с. 7.

на соціальних, психологічних, екзистенційних та крос-культурних аспектах вигорання⁹.

Ще одним етапом дослідження емоцій та емоційного вигорання стало їх бачення в контексті емоційного інтелекту людини (EQ). Існують дослідження про те, що саме емоційний інтелект визначає, чи досягне людина успіху у своїй кар'єрі. Цікаво те, що люди із лише високим IQ зазнають невдач частіше, ніж ті, чий інтелектуальний коефіцієнт нижчий, але високий EQ. Тому не дивно, що у престижних бізнес-школах та схожих закладах значну увагу приділяють навчанню та розвитку саме емоційного інтелекту. Далі Сінгх у своїй книзі «Emotional Intelligence at Work: A Professional Guide» зазначає, що IQ лише на 20% визначає успіх людини у житті. У той час, на емоційний інтелект припадає 80% успіху¹⁰.

За словами автора, емоції – сигнальні системи людини, що попереджують її про те, що відбувається у зовнішньому світі. Вони є комплексним станом людського розуму, що включає фізіологічні та психологічні зміни¹¹. У свою чергу, емоційний інтелект – це здатність особистості до відповідного та успішного реагування на величезну різноманітність емоційних стимулів, що надходять із внутрішнього «Я» та найближчого оточення. Д. Сінг впевнений, що емоційний інтелект включає три психологічні виміри: емоційна чутливість, емоційна зрілість та емоційна компетентність, які спонукають індивіда до правдивого визнання, чесної інтерпретації та тактовного поводження з динамікою людської поведінки¹².

Проблема емоційного вигорання сьогодні є актуальною та все ще вимагає ґрунтовних досліджень і створення нових методів профілактики і боротьби із синдромом. Як вже було згадано, залишається відкритим питання чи вважати емоційне вигорання діагнозом, чи потрібне медичне втручання, чи є це проблемою суто психологічною, або ж чи є вигорання хворобою. Згідно з МКХ-11, емоційне

⁹ Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова [2-е изд.] – СПб.: Питер, 2008. – 258 с.

¹⁰ Singh D. Emotional Intelligence at Work. A Professional Guide / Dalip Singh. – New Delhi, 2006. – p. 15.

¹¹ Там само, с. 30.

¹² Там само, с. 36.

вигорання не є медичним станом. Це синдром, що є результатом хронічного стресу на робочому місці, який не був успішно подоланий¹³.

Чинників емоційного вигорання існує багато. Досить докладно їх описала Н. Є. Водоп'янова. Авторка зазначає, що емоційне вигорання найменш помітне на початковій стадії, коли працівник вже починає вигоряти, але сам про це не знає. Лише згодом, зміни в поведінці та ефективності починають помічати колеги. Тому, за словами Н. Є. Водоп'янової, вигорання, як і будь-яку хворобу, важливо попереджувати. Для профілактики та попередження емоційного та професійного вигорання необхідно знати їхні причини та чинники.

Можна виділити два основні підходи до опису причин синдрому емоційного вигорання. *Організаційні підходи* роблять акцент на важливості організації робочого процесу. Представники *індивідуальних підходів* звертають особливу увагу на процеси всередині особистості. Варто зауважити, що ці підходи не є взаємовиключними. У цій роботі важливо розглянути індивідуальні підходи до причин емоційного вигорання:

Соціальна схожість та соціальне порівняння. Існують дослідження, які доказують наявність взаємозв'язку між емоційним вигоранням та бажанням соціальної схожості. Наприклад, у своєму дослідженні голландці Б.П. Буше та В. Б. Шауфелі виявили, що у медсестер із пониженим рівнем самоповаги та підвищеним емоційним виснаженням присутнє бажання соціальної схожості. Разом із тим, вони уникають контактів із більш успішними колегами, а також ситуацій порівняння їх успішності¹⁴.

Переживання несправедливості. Разом із соціальним порівнянням, Шауфелі та Бунк також дослідили вплив переживання несправедливості на емоційний стан медсестер. Виявилось, що ті медсестри, які старанно виконували свої обов'язки,

¹³ Burn-out an «occupational phenomenon»: International Classification of Diseases [Електронний ресурс] // World Health Organization. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/.

¹⁴ Buunk B. P., Schaufeli W. B., Ybema J. F. Occupation burnout: A social comparison perspective: Paper presented at the ENOP Conference on Professional Burnout. Krakow, 1994.

але, за їхніми словами, не отримували взамін позитивного зворотнього зв'язку, мали високі рівні емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень. Отже, чим більше виражене почуття несправедливості, тим більше ймовірність професійного вигорання.

Незадоволення роботою. Розглядаючи вплив незадоволення роботою на вигорання, Н. Є. Водоп'янова та В. М. Снетков визначили, що привабливість організаційної культури та роботи в організації стримують розвиток процесів вигорання. Важливим фактором є й організація робочих умов. У дослідженні емоційного вигорання вчителів, які працюють у прифронтовій зоні на Сході України, А. М. Гірник та колеги дійшли висновку, що надмірне навантаження та погано організовані робочі умови є причиною професійного стресу та, відповідно, емоційного вигорання¹⁵.

Розмір заробітної плати. Вивчаючи явище емоційного вигорання у психологів, Л. Вреденбург, А. Карлозі та Л. Стейн дійшли до висновку, що заробітна плата все ж є одним із чинників вигорання¹⁶. Вчені зауважили, що приватні психологи, які заробляють більше, ніж їхні колеги, що працюють в різних державних установах, менш схильні до вигорання, ніж їхні колеги.

Особистісні характеристики. Протягом років вчені досліджували вплив особистісних характеристик людини на рівень її вигорання.

Г. Кейнан та С. Меламед у своїй праці «Personality Characteristics and Proneness to Burnout» виявили кореляцію між ступенем вигорання лікарів та змінними по шкалах репресії-сенсibiliзації, емоційної реактивності, здатності знаходити ресурси та ворожості. Таким чином, чим більше людина є чутливою та ворожою до явищ навколишньої дійсності, емоційною і, з іншого боку, чим менше в неї психологічних ресурсів, тим більше вона схильна вигорання на роботі. Однак

¹⁵ Explorative study of psychosocial stress factors that cause professional burnout among teachers, who leave near the front-line zone in the East of Ukraine / [A. Girnyk, Y. Donets, S. Bogdanov та ін.]. // Mental Health Global Challenges XXI Century. – 2018. – p. 19.

¹⁶ Vredenburgh L. D, Carlozzi A. F., Stein L. B. Burnout in counseling psychologists: type of practice setting and pertinent demographics // Counselling Psychology Quarterly. 1999. V. 12, Issue 3.

не було виявлено значної кореляції між вигоранням та лікарями із поведінкою типу А¹⁷. Дослідники Дж. Дж. Бранін и Е. Р. Грімел виявили негативну кореляцію між рівнем емпатії працівника та його вигоранням. Також вчені довели, що між прагненням до прийняття і страхом бути відкинутим та рівнем емоційного вигорання існує прямий зв'язок¹⁸.

Алла Яківна Боднар розглядає психоемоційне вигорання як внутрішньоособистий конфлікт. У такому розумінні, його можна подолати завдяки особистісній орієнтації на співпрацю та компроміс, внутрішній мотивації до професійного зростання та саморозвитку, креативному підходу до вирішення різних проблем, а також завдяки комунікативним навичкам та прагненню до соціалізації¹⁹.

Цікавими є результати досліджень італійських вчених Paola Magnano, Anna Paolillo та Carmine Barrano щодо даних по шкалах великої п'ятірки та вигорання. Вчені довели наступне²⁰:

- енергійність працівника не впливає на його вигорання;
- доброзичливість не впливає на вигорання;
- сумлінність не впливає на вигорання;
- емоційна стабільність впливає на виснаження, продуктивність та розчарування;
- відкритість до досвіду впливає на стан відносин працівника в колективі.

Стрес. Стрес є, мабуть, одним із найосновніших чинників емоційного вигорання, адже він є наслідком багатьох процесів, пов'язаних з роботою і включає в себе описані вище чинники. За словами А. М. Гірника, «стрес – це сила, яка

¹⁷ Keinan G. Personality Characteristics And Proneness To Burnout: A Study Among Internists / G. Keinan, S. Melamed. // Stress Medicine. – 1987. – №3. – С. 310–313

¹⁸ Branin J. J., Griemel E. R. Professional Burnout among Nursing Personnel: Effects of a Training Intervention: Paper presented at the University of California. Los Angeles, 1990.

¹⁹ Боднар А. Я. Емоційне вигорання як внутрішньоособистісний конфлікт [Електронний ресурс] / Алла Яківна Боднар // Науково-практична конференція НаУКМА «Конфліктологічна експертиза : теорія та методика». – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/16025>.

²⁰ Magnano P. Relationships between Personality and Burn-Out: An Empirical Study with Helping Professions' Workers / P. Magnano, A. Paolillo, C. Barrano. // International Journal of Humanities and Social Science Research. – 2015. – №1. – p. 15–16.

виводить психологічні й фізичні функції за межі діапазону їхньої стійкості, викликаючи почуття напруженості»²¹.

Циганчук Т. В. визначив стрес як «індивідуально зумовлену реакцію особистості на ситуацію, що супроводжується появою сильних емоційних переживань і відповідними зрушеннями у перебігу основних психічних пізнавальних процесів, змінами у психосоматичній, мотиваційній і поведінковій сферах»²².

На сучасному етапі, потрібно продовжувати вивчення впливу індивідуальних характеристик працівників на їхній рівень вигорання на роботі.

У сучасній науковій літературі існує багато класифікацій симптомів емоційного вигорання. Однією з найповніших можна вважати класифікацію Софії Кахілл (1988). Вчена виділила 5 категорій симптомів²³:

- 1) *Емоційна сфера* – емоційна холодність, песимізм, цинізм, агресивність, безнадія, почуття провини, почуття самотності, втрата ідеалів та надії.
- 2) *Фізичні симптоми* – фізичне виснаження, безсоння, проблеми з вагою, підвищений артеріальний тиск, серцево-судинні хвороби, запаморочення, нудота, пітливість.
- 3) *Зміни в поведінці* – бажання швидше завершити робочий день чи вийти на перерву, вживання тютюну, алкоголю, наркотиків, байдужість до їжі та спорту, імпульсивна поведінка, часті падіння, травми, аварії.
- 4) *Когнітивна сфера* – немає бажання вивчати нове, нудьга, втрата зацікавленості до життя, пасивна участь, шаблонне виконання роботи, уникнення нововведень.
- 5) *Соціальна сфера* – мінімальна соціальна активність, нерозуміння інших, відчуття недостатньої підтримки, втрата інтересу до хобі.

²¹ Гірник А. М. Основи конфліктології / А. М. Гірник. – Київ: Києво-Могилянська академія, 2010. – 80 с.

²² Циганчук Т. В. Стрес у професійній діяльності / Т. В. Циганчук. // Проблеми сучасної психології. – 2015. – №30. – С. 669.

²³ Kahill S. Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. / Kahill. // Canadian Psychology/Psychologie canadienne. – 1988. – №29. – p. 285–292.

Н. Є. Водоп'янова у своїй монографії визначила основні фактори, що знижують рівень емоційного вигорання серед менеджерів. Серед них є базові особисті властивості, моделі переважаючої поведінки у важких або критичних ситуаціях, стиль поведінки в конфліктних ситуаціях та менеджерські вміння. До базових особистих властивостей відносяться комунікабельність, сміливість, практичність, оптимізм, схильність до гіпертимності, мотивація до саморозвитку і професійного росту. Серед моделей переважаючої поведінки у важких або критичних ситуаціях виділені просоціальні, проблемно-орієнтовані моделі та копінг-стратегії. Орієнтація на конструктивні способи вирішення конфліктів (компроміс, співпраця) є необхідним стилем поведінки в конфліктних ситуаціях. До менеджерських умінь відносяться креативність підходів до вирішення професійних задач, високий рівень комунікативних навичок, вміння формувати команду і виховувати лідерів, вміння впливати на інших, високий рівень керівних умінь²⁴.

Проблема емоційного вигорання працівників в останні роки стала досить популярною серед українських та російських науковців. **Огляд досліджень українських та російських вчених** щодо емоційного вигорання працівників та його взаємозв'язку з іншими особистісними явищами та складовими дає нам змогу побачити, які аспекти проблеми ще необхідно досліджувати.

О. Г. Ожогова зазначає, що незважаючи на той факт, що проблема емоційного вигорання популярна серед науковців, дуже мало уваги приділяють екзистенційно-аксіологічному аспекту вигорання, а саме критичним життєвим подіям, розчаруванням, цінностям, знеціненню та втраті сенсу, відчуттю самотності, залежності від роботи, відчаю і т.д. Саме тому у своїй дисертаційній роботі, дослідниця вирішила описати взаємозв'язок емоційного вигорання і особливостей ціннісно-сенсової сфери у педагогів загальноосвітніх шкіл. За допомогою проведених опитувань й заходів, було виявлено взаємозв'язок між емоційним

²⁴ Водоп'янова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водоп'янова, Е.С. Старченкова [2-е изд.] – СПб.: Питер, 2008. – с. 206.

вигоранням педагогів та їх ціннісно-сенсовими особливостями та їхньою життєвою орієнтацією; встановлено, що найбільш вираженим компонентом вигорання педагогів є деперсоналізація; визначено, що однією із причин розвитку синдрому психічного вигорання у педагогів є неузгодженість у системі ціннісних життєвих орієнтацій через незадоволення процесом самореалізації та втрату інтересу та наповненості життя; доказана можливість психологічної корекції синдрому психічного вигорання і таких особистісних складових як поведінкові стратегії, трансситуаційні особисті особливості, ціннісно-сенсовими життєві орієнтації²⁵.

О. І. Ярошенко досліджувала зв'язки між емоційним вигоранням працівників кримінально-виконавчої служби та їхнім відношенням до суб'єктів діяльності²⁶. В результаті, дослідниця довела, що існує тісний зв'язок між цими двома явищами. Крім того, і емоційне вигорання, і відношення до суб'єктів діяльності разом складають єдиний соціально-когнітивний комплекс особистості, що пов'язаний із особливостями поведінки та установок особистості як продукта соціалізації. Цікаво те, що за результатами досліджень О. І. Ярошенко, на ранніх етапах розвитку синдрому емоційного вигорання, на нього впливають різні види відношення працівника до елементів професійної діяльності (наприклад, задоволеність власними досягненнями). Під час пізнішої фази виснаження, найбільший вплив має психологічне ставлення працівника до таких суб'єктів праці як особиста і групова задоволеність, задоволеність відносинами із колегами.

Взаємозв'язок особистісних рис та емоційного вигорання педагогів дитбудинків досліджувала Ю. В. Бадалян. Після виявлення у респондентів домінуючого типу темпераменту, шкали самооцінки тривожності та рівня емоційного вигорання, вчена дійшла до висновків, що існує тісний взаємозв'язок між рівнем тривожності та емоційним вигоранням; чим вищий показник

²⁵ Ожогова Е. Г. Взаимосвязь синдрома «психического выгорания» и особенностей ценностно-смысловой сферы у педагогов общеобразовательных школ : автореф. дис. на соискание науч. степени канд. псих. наук : спец. 19.00.07 "педагогическая психология" / Ожогова Елена Геннадьевна – Саратов, 2008. – с. 20-21.

²⁶ Ярошенко Е. И. Особенности психологического отношения личности к объектам и субъектам труда как предиктор эмоционального выгорания (социально-когнитивный подход) / Елена Игоревна Ярошенко. // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Философия. Психология. Педагогика. – 2019. – №1. – С. 86.

психотизму працівників, тим більше сформованими є всі стадії вигорання за методикою В. В. Бойка; чим вищі показники по фазі «напруги», тим нижча продуктивність професійної діяльності; такі риси особистості як конфліктність, егоцентричність і високий рівень тривожності сприяють формуванню емоційного вигорання у педагогів дитячого будинку²⁷.

Досліджуючи захисну копінг-поведінку педагогів, Г. С. Коритова дійшла до висновку, що професійне вигорання – це дезадаптивний механізм психологічного захисту від негативно насичених професійних стресорів. Тут професійне вигорання виступає в якості структурного елементу системи копінг-поведінки педагога²⁸.

Існують наукові дослідження щодо взаємозв'язку емоційного вигорання та домінантності півкуль у людини. Е. В. Майстренко досліджувала цей взаємозв'язок у педагогів та дійшла до висновку, що при розподілі вчителів в залежності від психічної асиметрії півкуль мозку і ступеня сформованості кожного з чотирьох симптомів фази «резистенція» як більш виражених, кількісно найбільш представлені лівопівкульні респонденти – 55-65% (амбідекстри – 20-30%, правопівкульні – 7-19%). Крім того, редукція професійних обов'язків найбільш характерна при активності лівої півкулі мозку²⁹.

Взаємозв'язок синдрому емоційного вигорання і ціннісної сфери особистості в процесі професійної соціалізації в екстремальних умовах досліджував І. В. Малишев. Виявлено, що на кожному етапі професійної соціалізації існує взаємозв'язок синдрому вигорання і ціннісної сфери особистості. Проте, в процесі професійної соціалізації особистості в екстремальних умовах на тлі емоційного вигорання, цінності активної діяльності життя поступаються місцем іншим, що відображає егоцентричні тенденції. Із отриманих результатів також виходить, що

²⁷ Бадалян Ю. В. Взаимосвязь личностных черт и эмоционального выгорания педагогов детского дома / Юлия Валерьевна Бадалян. // Амурский государственный университет. – 2012. – с. 3–6.

²⁸ Корытова Г. С. Защитно-совладающее поведение субъекта в профессиональной педагогической деятельности : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. псих. наук : спец. 19.00.07 "педагогическая психология" / Корытова Галина Степановна – Иркутск, 2007. – с. 3-44.

²⁹ Майстренко Е. В. Взаимосвязь степени выраженности симптомов эмоционального выгорания и доминантности полушарий мозга у педагогов Югры / Е. В. Майстренко, В. И. Майстренко. // Вестник Томского государственного университета. – 2013. – №345. – с. 156–157.

стримуючим фактором розвитку синдрому емоційного вигорання є компенсація негативних впливів синдрому (зниження адаптаційних можливостей до психоемоційних навантажень та порушень у міжособистому й професійному спілкуванні) через потребу у встановленні контактів з оточуючими і зверненні до свого творчого потенціалу³⁰.

Папанова О. А. досліджувала способи профілактики емоційного вигорання. Вчена встановила, що чим більше майбутні соціальні працівники включені в практичну діяльність, тим сильніше виражені у них симптоми емоційного вигорання. Крім того, було встановлено, що наявність психологічних знань у студентів, майбутніх соціальних працівників надає оптимізуючий вплив на характер вироблення механізмів психологічного захисту особистості, сприяючи використанню більш продуктивних захисних механізмів³¹.

Цікавим дослідженням є робота В. М. Сазонової на тему взаємозв'язку емоційного вигорання та задоволеності якістю життя військовослужбовців. У ході досліджень було виявлено, що суб'єктивне благополуччя має позитивний зв'язок з такими фазами емоційного вигорання як «тривожне напруження», «резистенція» і «виснаження», а також з такими симптомами емоційного вигорання як «загнаність в клітку», «тривога і депресія», «емоційно-моральна дезорієнтація», «економія емоцій», «Редукція професійних обов'язків», «деперсоналізація» і «психосоматичні і психовегетативні порушення». Іншими словами, чим більше сформовані вищевказані фази і симптоми емоційного вигорання, тим нижчий рівень суб'єктивного благополуччя респондентів³².

³⁰ Малышев И. В. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и ценностной сферы личности в процессе профессиональной социализации в экстремальных условиях / И. В. Малышев. // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Философия. Психология. Педагогика. – 2010. – №4. – С. 77.

³¹ Папанова О. А. Психолого-педагогические условия профилактики синдрома эмоционального выгорания у студентов, будущих социальных работников : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук : спец. 19.00.07 «педагогическая психология» / Папанова Ольга Анатольевна – Курск, 2008. – с. 21.

³² Сазонова В. Н. Взаимосвязь удовлетворенности качеством жизни и эмоционального выгорания военнослужащих, проходящих службу по контракту вахтовым методом / Валерия Николаевна Сазонова. // Вестник Воронежского института ГПС МЧС России. – 2015. – №4. – с. 51.

Схожу тему вивчала І. О. Сафонова. У дослідженні брали участь медсестри, у яких очікувався високий рівень емоційного вигорання. Вчена виявила, що існує прямий взаємозв'язок емоційного вигорання з таким критерієм психічного здоров'я, як суб'єктивне благополуччя особистості, а точніше з такими характерними рисами суб'єктивного благополуччя особистості, як інтерес до навколишнього світу, здатність до встановлення близьких контактів з оточуючими, альтруїзм, спрямованість на суспільно корисну справу, духовність, гармонійність, цілісність особистості, орієнтація на саморозвиток. Висновок дослідження наступний: чим сильніше виражений синдром емоційного вигорання, тим слабше відчуття суб'єктивного благополуччя у медичних сестер³³.

Теміров Т. В. вивчав динаміку професійного вигорання педагогів у сучасних соціальних умовах. Як виявилось, у складних, напружених професійних ситуаціях зростає роль індивідуально-особистісних характеристик викладача вищої школи в регуляції діяльності і розвитку синдрому вигорання. Особистісні характеристики викладача мають значний вплив на зменшення негативного впливу зовнішнього середовища, збереження внутрішніх ресурсів і можуть виступати внутрішніми умовами, що запобігають або сприяють розвитку синдрому вигорання. Також вчений прийшов до висновку, що за певних умов діяльності психологічними умовами, здатними запобігти розвитку синдрому професійного вигорання у педагогів вищої школи можуть виступати: психологічна стійкість як інтегральна характеристика, що об'єднує особливості всіх стратегій подолання професійних стресів; високий рівень саморегуляції, усвідомлена емоційна поведінка, спрямована на подолання стресових ситуацій; прагнення до самоактуалізації, позитивне ставлення до себе як усвідомленість викладачем своїх власних якостей, здібностей і можливостей³⁴.

³³ Сафонова И. О. Взаимосвязь профессионально эмоционального выгорания с субъективным благополучием личности медицинских сестер / Ирина Олеговна Сафонова. // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия «Психология». – 2011. – №1. – С. 82–83.

³⁴ Теміров Т. В. Динамика психологического профессионального выгорания педагога высшей школы в современных социальных условиях. : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. псих. наук : спец. 19.00.07 "педагогическая психология" / Теміров Таймураз Владимирович – Нижний Новгород, 2011. – с. 39-40.

Не зважаючи на те, що емоційне вигорання вже було досліджене у його взаємозв'язку із суб'єктивним благополуччям, а також у взаємозв'язку із якістю життя, огляд літератури показав, що дослідження емоційного вигорання менеджерів по роботі з клієнтами у взаємозв'язку із їхнім соціальним та психологічним благополуччям буде описано вперше.

Людина ХХІ століття зіткнулася з проблемою емоційного вигорання та все ще не може її подолати. Проблема, яка на перший погляд здається популярною та різнобічно описаною, все ще присутня у кожній організації та є актуального для великої кількості працівників. Наукова та науково-популярна література переповнена описом симптомів та рекомендаціями щодо профілактики синдрому емоційного вигорання. Проте, на сьогодні, для всесвітньої епідемії вигорання (за словами К. Масlach) ще не придумали універсальної «вакцини».

1.2. Поняття психологічного благополуччя в контексті здоров'я людини

Ще однією проблемою сучасності є збереження та турбота про психічне здоров'я людини. За визначенням ВООЗ, «здоров'я – це стан повного фізичного, психічного та соціального благополуччя, а не лише відсутність хвороб чи недуги»³⁵. Про психічне здоров'я говорять у різних контекстах. Це не лише про опис ідеального ментального стану людини. Психічне здоров'я охоплює теми реабілітації після кризових ситуацій, попередження психічних розладів, зниження напруги в стресовому світі, досягнення стану добробуту та легкості та багато інших. Існує наука «психічна гігієна», або ж «психогігієна», завданням якої є підтримка психічного здоров'я та запобігання розвитку психозів, неврозів чи інших психічних розладів³⁶.

Над благополуччям замислювались ще у стародавні часи. Щастя – одне з найвищих благ у житті за Арістотелем. У Нікомаховій Етиці він писав: «Якщо існує тільки якась одна довершена ціль, то вона й буде шуканим благом...Вважається, що, перш за все, такою метою є щастя»³⁷.

Цікавий факт описує Норман Бредберн у книзі «Structure of Psychological Well-being». Виявляється, справа у труднощах перекладу. Грецьке слово «eudaimonia» можна перекласти як «щастя», або ж як «благополуччя»³⁸. Ми можемо припускати, що Арістотель не роз'єднював ці поняття, а отже благополуччя і є щастям. З іншого боку, Марі Джахода зазначає, що щастя є критерієм, що часто використовується у позитивній психології³⁹. Проте, щастя не може бути універсальним інтегральним компонентом благополуччя, адже є ситуації, коли бути щасливим може бути недоречно, або взагалі ознакою

³⁵ Constitution Of The World Health Organization. // Basic Documents, Supplement. – 2006. – №45. – р. 1.

³⁶ Mental hygiene [Електронний ресурс] // Encyclopaedia Britannica. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.britannica.com/science/mental-hygiene>.

³⁷ Арістотель. Нікомахова Етика / Арістотель. – Київ: Аквілон-Плюс, 2002. – 25 с.

³⁸ Bradburn N. M. The Structure of Psychological Well-Being / Norman Bradburn. – Chicago: Adline Publishing Company, 1969. – 7 р.

³⁹ Jahoda M. Current Concepts of Positive Mental Health / Marie Jahoda. – New York: Basic Books, 1958. – 10 р.

психологічних порушень. Тим не менш, ми маємо всі підстави вважати щастя одним із складників благополуччя.

Благополуччя не було лише метою, але також засобом для створення та підтримки функціонування доброго суспільства. Стародавні греки вважали, що благополуччя – це чеснота. Представники конфуціанства вірили, що хороше життя буде тоді, коли кожна людина правильно й сумлінно виконуватиме призначену для неї роль у суспільстві. Прибічники утилітаризму, зокрема Джеремі Бентам, хорошим життям вважали таке, у якому є щастя й задоволення, а бажане суспільство є таким, що збільшує задоволення для всіх людей⁴⁰.

Хоча люди шукали рецепту хорошого життя протягом тисячоліть, лише останні кілька десятиліть емпіричне вивчення благополуччя стало системним науковим інтересом і пошуком.

Як зазначає Л. Сперрі, у минулому методи втручання в психічне здоров'я були зосереджені в основному на зменшенні симптомів або поверненні людей до їх попереднього рівня функціонування⁴¹. Однак сьогодні, лікування також зосереджується на підвищенні функціонування, стійкості та профілактики психічних хвороб. З'явився новий фокус роботи – добробут, або ж благополуччя. Благополуччя є показником того, наскільки добре люди сприймають своє життя. Воно відображає особисте ставлення людини до її здоров'я, роботи, сім'ї та соціуму. Відповідно, люди, у яких високий рівень добробуту, є більш продуктивними на роботі, як правило, краще уживаються з іншими та мають більше шансів зробити свій внесок у розвиток суспільства.

На сьогодні, вчені та дослідники зі всього світу так і не знайшли консенсусу щодо єдиного визначення благополуччя. Одні вважають, що благополуччя – це про задоволення життям, почуття особистої реалізації та позитивне функціонування.

⁴⁰ Sweet W. Jeremy Bentham (1748—1832) [Електронний ресурс] / William Sweet // Internet Encyclopedia of Philosophy – Режим доступу до ресурсу: <https://www.iep.utm.edu/bentham/>.

⁴¹ Sperry L. Mental Health and Mental Disorders An Encyclopedia of Conditions, Treatments, and Well-Being / Len Sperry. – Santa Barbara, California: Greenwood, 2016. – 276 p.

Інші додають, що це поняття є ширшим та більш всеосяжним, ніж поняття про психічне здоров'я.

Корі М. Кеес наголошує на тому, що якість життя людини може оцінюватися як зовні й об'єктивно, так і внутрішньо, або ж суб'єктивно. З об'єктивної точки зору, люди вимірюють і судять про життя іншої людини за такими критеріями, як багатство або дохід, рівень освіти, кар'єра, стан здоров'я та довголіття. Побутує думка, що люди із більшим рівнем доходу чи кількома вищими освітами краще живуть, у них вища якість життя та особистого благополуччя. Суб'єктивне оцінювання власного благополуччя виникло в 1950-х роках як важлива альтернатива об'єктивного підходу до вимірювання добробуту людини. Отже, суб'єктивне благополуччя – це оцінка чи декларація, яку люди роблять щодо якості свого життя. Окрім того, К. М. Кеес визначає суб'єктивне благополуччя як оцінку життя з точки зору задоволення та балансу між позитивними та негативними впливами. Психологічне благополуччя означає сприйняття взаємодії з екзистенційними життєвими викликами.⁴²

Термін «психологічне благополуччя» вперше описав Норман М. Бредберн у праці «Structure of Psychological Well-being», де він описував це явище як суб'єктивну задоволеність життям, особливу увагу приділяючи питанню «щастя». Автор вважав, що благополуччя є постійним балансом між позитивними та негативними афектами⁴³.

Ед Дінер вважає, що суб'єктивне благополуччя включає афективну та когнітивну оцінку людиною свого життя⁴⁴.

За Л. В. Куліковим, психологічне благополуччя, або ж душевний комфорт – це «налагодженість психічних процесів і функцій, відчуття цілісності, внутрішньої

⁴² Keyes C. L. Optimizing Well-Being: The Empirical Encounter of Two Traditions / C. L. Keyes, D. Shmotkin, C. D. Ryff. // Journal of Personality and Social Psychology. – 2002. – №6. – p. 1007.

⁴³ Bradburn N. M. The Structure of Psychological Well-Being / Norman Bradburn. – Chicago: Aldine Publishing Company, 1969. – 9 p.

⁴⁴ Diener E. Culture and Subjective Well-Being / E. Diener, E. M. Suh. – Hong Kong: Asco Typesetters, 2000. – 14 p.

рівноваги»⁴⁵. Мова йдеться про задоволеність особи її спілкуванням із іншими та своєю діяльністю. Як зазначає автор, до психологічного благополуччя входять когнітивний та емоційний компоненти. Когнітивний компонент забезпечується несуперечливою та цілісною картиною світу у розумінні людини, а емоційний – це об'єднані почуття, що виникають за успішності або неуспішності людини у житті. Куліков наголошує, що саме психологічне благополуччя і є чинником, від якого залежить такий стан особи, який сприятиме узгодженому протіканню психічних процесів та поведінці, що підтримуватиме психічне і фізичне здоров'я⁴⁶.

Серед науковців світу існує дискусія щодо зв'язку між психологічним та психічним здоров'ям. Коли одні вважають, що перше можливе лише за умови другого, інші впевнені, що психологічне здоров'я має більше автономії по відношенню до психічного. Виходить, що наявність чи відсутність психічних хвороб є лише одним із багатьох складників психологічного благополуччя, а не визначає його. Олена Василівна Завгородня вважає, що складовими психологічного здоров'я людини є свідомо саморегуляція, високий рівень сформованості раціонально-вольової сфери, що уможлиблює соціальну адаптацію, вільне становлення емоційної сфери, здатність до глибоких переживань та інтуїції. Психологічно здорова особа, за О. В. Завгородньою, характеризується «динамічною цілісністю, синергією неусвідомлюваних та свідомих прагнень, пульсацією дисгармонійних та гармонійних психічних станів, творчою трансформацією глибоких переживань (передусім страждань, душевного болю, внутрішнього екстазу)»⁴⁷. Також, авторка подає свої критерії психологічно здорової людини:

- чутливо-зацікавлене ставлення та інтерес до різних проявів життя, передусім до самотності як власної, так і інших живих істот;
- вираженість пізнавально-творчої активності;

⁴⁵ Куликов Л. В. Психогигиена личности. Вопросы психологической устойчивости и психопрофилактики / Л. В. Куликов. – Питер: Учебное пособие, 2004. – с. 71.

⁴⁶ Там само.

⁴⁷ Завгородня О. В. Проблема психологічного здоров'я: теоретичні та прикладні аспекти / Олена Василівна Завгородня. // Психологія і суспільство. – 2007. – №3. – с. 126–127.

- самовмотивованість життєвої практики;
- конструктивність життєвої практики;
- благотворність впливу на оточення⁴⁸.

Керол Д. Ріфф у статті «Psychological Well-Being in Adult life» проаналізувала наукові підходи та концепції різних вчених: Юнга (індивідуалізація), Маслоу (самоактуалізація), Роджерса (повністю функціональна особистість), Олпорта (зрілість), Ньюгартена (виконавчі процеси особистості), Бюлера (основні тенденції життя), Еріксона (особистий розвиток), Біррена (психічне здоров'я у віковому контексті) та Джаходи (психічне здоров'я). Як висновок, професорка описала різні виміри, які стали теоретичним підґрунтям для її методики визначення рівня психологічного благополуччя (табл. 1.2.1)⁴⁹.

Табл.1.2.1. Визначення теоретичних вимірів психологічного благополуччя

Вимір	Високі бали	Низькі бали
Самоприйняття	Позитивне відношення до себе; визнання й прийняття всіх аспектів власної особистості, включаючи позитивні та негативні якості; позитивне прийняття минулого.	Незадоволення собою; розчарування минулими подіями; неспокій через деякі свої якості; бажання не бути собою.
Позитивні відносини з іншими людьми	Теплі, задовільні, довірливі стосунки з іншими; турбота про благополуччя інших; схильність до сильної емпатії, прихильності та інтимності; вміння отримувати та віддавати.	Мало близьких та довірливих стосунків; важно проявити тепло, відкритість та турботу до інших; ізолюваність та розчарування стосунками; нездатність до пошуку компромісів та створення міцних стосунків.

⁴⁸ Там само.

⁴⁹ Ryff C. D. Psychological Well-Being in Adult life / Carol Ryff. // Current Directions in Psychological Science. – 1995. – p. 100–101.

Автономія	Самоспрямованість та незалежність; вміння протистояти соціальному тиску та певним алгоритмам дій; регулювання поведінки з середини; оцінка себе за власними стандартами.	Проблеми з очікуваннями та оцінкою інших; опір на судження інших у важливих рішеннях; прийняття соціальних стандартів та стереотипів.
Управління середовищем	Вміння компетентно управляти середовищем, контролювати масив зовнішніх активностей; вміння ефективно використовувати можливості; вміння вибирати або створювати контексти, зручні для власних потреб.	Важко справлятися із щоденними справами; відчуття неможливості щось змінити навколо себе; нерозуміння можливостей; відсутність контролю над зовнішнім середовищем.
Цілі життя	Наявність цілей у житті та бачення шляху; розуміння сенсу минулих подій для теперішнього; наявність віри, що надає сенсу життя; наявність мети життя.	Відсутність сенсу та цілей у житті; немає бачення шляху; нерозуміння сенсу минулих подій; відсутність світогляду та віри, що надають сенс.
Особистий ріст	Наявність відчуття постійного розвитку; відкритість до нового досвіду; розуміння свого потенціалу; відчуття власного вдосконалення та своєї поведінки з часом; зміни у напрямку саморозуміння та ефективності.	Відчуття власної стагнації; немає бачення самовдосконалення з часом; відчуття нудьги та незацікавленості до життя; відчуття незмоги розвивати нові навички.

Н. В. Каргіна, у свою чергу, також досліджувала різноманітні підходи до вивчення компонентів психологічного благополуччя⁵⁰. Узагальнена таблиця виглядає наступним чином (табл. 2):

Табл. 1.2.2. Компоненти психологічного благополуччя та їх структура

Компоненти психологічного благополуччя	Структура компонентів
фізичний	активність, рухомість, можливість самообслуговування, комфорт, відчуття здоров'я.
духовний	індекс надії, індекс довіри.
особистісний	задоволеність особистісними ресурсами, внутрішньоособистісне благо, позитивне функціонування.
суб'єктивний	емоційний фон (щастя або страждання), гендерний, етнічний, власне суб'єктивний компоненти загального психологічного благополуччя.
соціальний	суспільна діяльність, контакти, обмеження можливостей за станом здоров'я, прийняття себе та автентичність.
матеріальний	задоволеність матеріальною стороною існування, повнота забезпеченості, стабільність доходу.
екзистенціальний	сутність буття, щастя, свобода, вибір життєвої долі, ізоляція, самототожність.
культурологічний	культурна належність, культурологічні уподобання.
економічний	задоволеність доходами, стандартами життя, справедливість

⁵⁰ Каргіна Н. В. Основні підходи до вивчення психологічного благополуччя: Теоретичний аспект / Наталія Вікторівна Каргіна. // Наука і освіта. – 2015. – №3. – С. 51.

	розподілу доходу, фінансова безпека, незалежність, задоволеність працею, доходами, задоволеність споживанням.
загальний показник психологічного благополуччя	рівень психологічного благополуччя.

Живучи в час глобалізації та майже повного доступу до інформації, ми можемо з легкістю оцінити свій рівень благополуччя. Так, він буде суб'єктивним, але саме рівень нашого суб'єктивного благополуччя і є визначальним для нашого ментального здоров'я та добробуту. Психологічне благополуччя громадян в останні роки є питанням денним для верхівок багатьох розвинених країн. Серед науковців, це досить популярний предмет для досліджень. Хоча теоретично, здається, психологічне благополуччя вже описано десятками вчених, проте існує ще широке поле для досліджень цього питання. Нашим основним завданням в межах магістерської роботи є дослідити його вплив на емоційне вигорання заданої вибірки.

1.3. Соціальне благополуччя й самопочуття індивіда у контексті його позитивного функціонування

В останні роки вчені та високопосадовці у розвинених країнах особливу увагу приділяють створенню благополучної нації. Виник новий термін «welfare state»; його визначення у Кембриджському словнику таке⁵¹:

«Welfare state – a system that allows the government of a country to provide social services such as healthcare, unemployment benefit, etc. to people who need them, paid for by taxes.»

Тобто, держава суспільного добробуту – це система, яка дозволяє уряду країни надавати із податків соціальні послуги, такі як охорона здоров'я, допомога по безробіттю та ін. людям, які їх потребують.

За Яном Міхаліком, державу суспільного добробуту часто описують як таку, що:

- займається вирішенням соціальних проблем своїх громадян і має домінантне, часто монопольне, становище в соціальній сфері;
- суттєво бере на себе соціальний захист своїх громадян і, таким чином, контролює значну частину середовища для соціальних дій людей;
- управляє розгалуженою та згуртованою системою забезпечення добробуту та значним діапазоном послуг, що надаються безкоштовно або за кошти, що не відповідають реальній вартості⁵².

Варто зазначити, що держава суспільного добробуту турбується про рівень соціального благополуччя населення і, що важливо, визначається ним.

Як зазначає німецький соціолог Гайнц-Герберт Нолль, у емпіричного моніторингу та аналізу добробуту давня традиція, яку можна простежити до

⁵¹ Welfare State [Електронний ресурс] // Cambridge Dictionary – Режим доступу до ресурсу: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/welfare-state>.

⁵² Michalík J. Citizens with Disability – Crisis of the Welfare State in Europe? / Jan Michalík // Social Welfare: Interdisciplinary Approach / Jan Michalík. – Šiauliai: Publishing House of Šiauliai University, 2011. – 1 (1). – с. 10.

початку 1970-х⁵³. Процес відбувався у багатьох країнах. Тоді це було новоствореною галуззю досліджень соціальних наук – використовувались методи вимірювання, моніторингу та аналізу добробуту населення новими, кращими і більш диференційованими способами. Перш за все, вчені перестали покладатися на рівень ВВП чи інші економічні показники у визначенні благополуччя нації, проте й не відкинули їх. Почали розробляти інші методи дослідження, що виходять далеко за рамки матеріального багатства.

У другій половині ХХ ст. почався пошук соціальних показників благополуччя та якості життя. Цим питанням цікавились багато вчених, серед яких Корі М. Кеєс, Адам Д. Шапіро, Гайнц-Герберт Нолль, Роза Ново, Марія Л. Ліма, Роберт Стімсон, Роберт В. Меренс, Френк М. Ендрюс та ін. Ідеї, цілі та перспективи цього новоствореного напрямку досліджень зародившись у США, почали швидко поширюватися, і згодом були прийняті, надалі розроблені та впроваджені у багатьох європейських та неєвропейських країнах. Дослідження соціальних показників були надзвичайно популярні в Німеччині та скандинавських країнах, а також у Франції, Великобританії, Нідерландах, Австрії та Швейцарії⁵⁴.

Психологічне й соціальне благополуччя мають багато спільного. Як і психологічний, соціальний добробут також характеризується повноцінним позитивним функціонуванням особи, проте тепер в контексті особистих та соціальних відносин. Поняття набуло популярності після того, як у 1998 році Корі М. Кеєс описала суб'єктивне відчуття благополуччя у соціумі – наскільки людина задоволена своїми ролями у суспільстві – працівник, батько, сусід, друг і т.д. Згідно з висновком вченої, соціальне благополуччя – «самозвіт особи щодо її відносин з іншими людьми, близькими, та спільнотою»⁵⁵. Пізніше, у праці «Social Well-being in the United States» було визначено, що поняття охоплює усвідомлення індивідом своєї інтеграції у суспільстві, його прийняття інших людей, узгодженості

⁵³ Noll H. On the History of Social Indicators Research: Measuring, Monitoring and Researching Wellbeing / Heinz-Herbert Noll., 2017, – p. 9.

⁵⁴ Там само.

⁵⁵ Keyes C. M. Social Well-Being / Corey Lee Keyes. – Atlanta: Social Psychology Quarterly, 1998. – 61 (2). – 122 p.

суспільства та суспільних подій, необхідності свого внеску в розвиток суспільства та бачення потенціалу розвитку суспільства⁵⁶.

Саме К. М. Кеєс запропонувала один з найповніших описів позитивного функціонування особистості при соціальному благополуччю⁵⁷:

- *соціальне прийняття* – позитивне відношення до інших, розуміння та прийняття того, що кожна людина має свої складнощі;
- *соціальна актуалізація* – віра та прийняття того факту, що колективно легше досягти процвітання суспільства;
- *соціальний вклад* – розуміння того, що вклад кожної окремої людини приймається та цінується іншими;
- *соціальна узгодженість* – наявність зацікавленості в суспільстві, розуміння, що соціум – це щось розумне, важливе та логічне;
- *соціальна інтеграція* – відчуття залученості, приналежності до спільноти, відчуття комфорту та підтримки від перебування у спільноті.

Наближеним поняттям до соціального благополуччя є соціальне самопочуття. Т. Г. Єрмакова вважає, що соціальне благополуччя відображає узагальнені емоційно-чуттєві реакції, оцінки, думки та ставлення населення країни як загалом, так і окремих груп у їхньому відношенні до різних соціальних явищ, процесів та інститутів. Цей показник дає змогу визначити найбільш болючі та вразливі точки соціальної сфери, точки, які несуть певну загрозу подальшому розвитку суспільства, виступають бар'єрами та гальмують його на шляху подальшого прогресу.

«Соціальне», за Т. Г. Єрмаковою, відноситься до соціального життя разом з економічними, політичними, етичними явищами. Соціальний компонент життя

⁵⁶ Keyes C. M. Social Well-being in the United States: A Descriptive Epidemiology / C. M. Keyes, A. D. Shapiro // The John D. and Catherine T. MacArthur foundation series on mental health and development. Studies on successful midlife development. How healthy are we?: A national study of well-being at midlife / C. M. Keyes, A. D. Shapiro. – Chicago: University of Chicago Press., 2004. – p. 350.

⁵⁷ Там само, с. 358.

виявляється у стосунках людей, ставленні до свого місця в суспільстві, явищах та процесах суспільного життя.

Поняття «самопочуття» означає емоційний стан людини, викликаний ставленням до навколишньої дійсності, що включає людей та їх вчинки, різного роду явища і події. Соціальне благополуччя включає як фізичне, так і психологічне самопочуття, а також відчуття того, наскільки комфортно чи некомфортно почувається кожна людина в суспільстві. Авторка наголошує, що соціальне здоров'я, на відміну від фізичного чи психологічного, значною мірою залежить від середовища, в якому живе людина, з яким він постійно порівнює себе та власні досягнення. Соціальні почуття, що виникають у процесі соціальної взаємодії, виступають регулятором поведінки людини і відіграють роль фільтра у сприйнятті нової інформації⁵⁸.

За В. П. Трощинським, соціальне самопочуття – це «комплексна характеристика стану свідомості людей, що виявляється в різних соціальних ситуаціях, відображає ступінь їхньої соціальної свободи, можливості всебічного розвитку, реалізації здібностей і життєвих планів, які обумовлюються сукупністю наявних у суспільстві матеріальних, політичних, соціокультурних і духовних можливостей задоволення людських потреб та реалізації їхніх інтересів.»⁵⁹ Вагомим чинником, що впливає на соціальне самопочуття, є внутрішні резерви особистості (стан здоров'я, рівень інтелектуального і культурного розвитку, професійна майстерність, комунікативна компетентність), які є необхідною умовою доступу до соціальних благ⁶⁰.

Соціальне почуття та добробут населення повинні стати предметом ґрунтовних досліджень серед українських науковців. Запозичення досвіду у країн,

⁵⁸ Єрмакова Т. Г. Теоретичні аспекти дослідження соціального самопочуття студентської молоді / Т. Г. Єрмакова. // Науково-теоретичний альманах «Грані». – 2017. – №7. – С. 91–92.

⁵⁹ Соціальне самопочуття населення України в контексті державної гуманітарної політики / [В. П. Трощинський, В. А. Скуратівський, П. К. Ситнік та ін.]. – Київ: Національна академія державного управління при Президентові України, 2009. – с. 4.

⁶⁰ Єрмакова Т. Г. Теоретичні аспекти дослідження соціального самопочуття студентської молоді / Т. Г. Єрмакова. // Науково-теоретичний альманах «Грані». – 2017. – №7. – С. 92.

що першими почали турбуватись про ментальне здоров'я своїх громадян, приведе до визначення проблем над якими потрібно працювати, а це стане великим кроком на шляху до розвитку й економічного зростання України в цілому. У даній роботі, ми спробуємо визначити чи впливає рівень соціального самопочуття на розвиток синдрому емоційного вигорання у менеджерів по роботі з клієнтами.

1.4. Специфіка роботи менеджерів по роботі з клієнтами та причини їхнього емоційного вигорання

Як відомо, у розвинених країнах на сучасному етапі розвитку найпопулярнішою та найприбутковішою є сфера послуг. В Україні вона також розвивається. Відповідно, все більше і більше працівників залучені у сферу «Людина-Людина». Серед цього типу професій можна виділити декілька таких, де спілкування із клієнтом займає чи не 100% робочого часу. Такою є професія менеджера по роботі з клієнтами.

«Менеджер по роботі з клієнтами» – це загальна назва, під якою можна об'єднати дуже багато працівників сфери «Людина-Людина». Це і оператори кол-центрів, і консультанти, і різного роду агенти; сюди ж входить ціла низка сучасних професій, яких на сайтах вакансій навіть не перекладають на українську мову: Customer Support Representative, Welcome Manager, Client Manager, Sales Manager, Support Engineer, Customer Service Manager та багато інших. Робота на таких позиціях передбачає постійну комунікацію із великим потоком людей віч-на-віч, по телефону чи у чатах та надання їм якісної технічної підтримки. У таких великих містах України, як Київ, Львів, Дніпро та інших, концентруються десятки компаній, які пропонують вищезгадані вакансії. У більшості випадків, такими спеціалістами є молоді люди віком від 18 до 30-35 років.

Якщо у минулому столітті особливу увагу акцентували на емоційному й професійному вигоранню вчителів та медиків, зараз кількість професій «групи ризику» росте невпинно. Вся ніша професій типу «Людина-Людина» беззаперечно характеризується схильністю працівників до емоційного вигорання. Логічно припустити, що причиною розвитку СЕВ у таких працівників є специфіка роботи.

Існує загальний перелік особистих рис, які необхідні такому працівнику та на які звертають увагу роботодавці⁶¹:

- комунікабельність;

⁶¹ Вольський В. В. Оператор call-центра. От найма до увольнения / В. В. Вольський, О. В. Веселова, Н. К. Золкина. – Тверь, 2008. – 7 с.

- доброзичливість;
- гарна й чиста дикція;
- правильна вимова;
- володіння ПК та базовими програмами (MS Office Word, Excel);
- письмова грамотність;
- вміння швидко навчатись.

Очікування від працівника також включають стресостійкість, витривалість, та емоційну стабільність.

Специфіка роботи менеджерів по роботі з клієнтами полягає в наданні професійної технічної підтримки клієнтам. У кожної компанії є свої способи організації процесу. Хтось сидить 8 годин за столом на обробляє запити клієнтів віч-на-віч, як от працівники банків. У цьому випадку є прямий контакт із клієнтом, а отже від спеціаліста вимагається бути емоційно холодним «всередині» та співчутливим до проблем клієнтів «ззовні». Із таким контрастом відчуттів та іншими супутніми нюансами не кожен може справитись, а отже спеціалісти цієї сфери схильні до вигорання.

Оператори кол-центрів стикаються із іншими умовами. Спілкування із клієнтом опосередковане – у більшості випадків кожен оператор працює за персональним комп'ютером та надає техпідтримку за допомогою імейлів, чатів, дзвінків. Чинником вигорання служить те, що за одну робочу зміну кожен оператор обробляє десятки, а то й сотні запитів клієнтів і на її закінчення відчувається повністю виснаженим. Окрім того, існують певні протоколи дій, якими працівники повинні користуватись у різних ситуаціях. Та запити клієнтів бувають різноманітними і не завжди доречно відповідати за прописаним алгоритмом. Бувають ситуації, коли постає нелегкий вибір – вирішити ситуацію за протоколом чи так, «як підказує серце», враховуючи те, телефонна розмова записується і доведеться відповідати за свої дії. Така специфіка професії веде до виснаження й вигорання, чим пояснюється велика плинність кадрів в компаніях даного типу. За даними Бюро статистики праці США, працівники у віці 20-34 років працюють в

кол-центрі в середньому лише близько року, порівняно з 2,7 років в інших галузях⁶².

Крім того, у своїй роботі менеджери можуть стикатися із іншими проблемами, що при своїй постійності, призводять до емоційного виснаження і, разом із ним, до вигорання:

- недостатня кількість відгуків від керівників;
- занадто сувора політика компанії;
- занадто багато роботи без відпочинку;
- моральна сторона: менеджери і агенти не завжди вірять в те, що продукт компанії дійсно приносить користь людям;
- неясність щодо цілей та стратегії розвитку компанії;
- постійний стрес та негативні емоції;
- недостатня кількість похвали та визнання;
- розуміння того, що кожного легко замінити іншою людиною; відчуття себе лише як «маленького гвинтика у великому механізмі».

Щоб бути успішним менеджером, отримувати більше бонусів та досягти кар'єрного росту, працівник повинен виробити в собі додаткові вміння:

- здатність добре працювати з іншими;
- розвинені навички управління проектами;
- відмінні навички спілкування та ведення переговорів;
- навички міжособистісного спілкування;
- здатність будувати стосунки з клієнтами;
- креативність та інноваційні навички;
- організований підхід до роботи;
- увага до деталей;
- терпіння;

⁶² US Bureau of Labor Statistics [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://data.bls.gov/>

- здатність до вирішення проблем;
- мислення, орієнтоване на клієнтів;
- можливість працювати в умовах, що часто змінюються.

Проблема емоційного вигорання працівників значно впливає на дохід та розвиток компанії як такої. Нещодавно проведене дослідження Gallup 7500 штатних працівників кол-центрів США виявило, що 23% працівників відчують повне вигорання, тоді як 44% лише час від часу відчують вигорання. Виходить, що дві третини працівників вигорають на роботі⁶³.

Хоча вигорання стало «просто частиною роботи» для багатьох робітників, організації, в якій вони працюють, втрачають значні кошти: «вигорілі» працівники на 63% частіше за інших беруть відгули за станом здоров'я, а ризик того, що вони шукають нову роботу, у 6 рази більший. І навіть якщо вони залишаються, вони, як правило, мають на 13% нижчу впевненість у своїх показниках ефективності та на 50% менше готові обговорювати це зі своїм керівником. Відповідно, компанії зацікавлені у створенні комфортних робочих умов для ефективної праці своїх робітників⁶⁴.

Ще одне опитування 1000 працівників було проведено компанією Deloitte у 2015 році. Результати наступні⁶⁵:

- 1) Вигорання працівників не обмежується лише роботою: 91% респондентів кажуть, що стрес чи розчарування негативно позначається на якості їх роботи. Крім того, 83% респондентів впевнені, що вигорання на роботі може негативно вплинути на їхні особисті стосунки.
- 2) Запал чи пристрасть до роботи зазвичай не запобігають стресу на робочому місці: 87% опитаних професіоналів кажуть, що вони захоплені своєю нинішньою роботою, але 64% зазначають, що вони часто піддаються стресу,

⁶³ Wigert B. Employee Burnout, Part 1: The 5 Main Causes [Електронний ресурс] / B. Wigert, S. Agrawal. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.gallup.com/workplace/237059/employee-burnout-part-main-causes.aspx>.

⁶⁴ Там само.

⁶⁵ Workplace Burnout Survey [Електронний ресурс] // Deloitte. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/about-deloitte/articles/burnout-survey.html>.

спростовуючи міф про те, що пристрасні працівники не застраховані від стресу або вигорання.

- 3) Багато компаній роблять недостатньо для того, щоб мінімізувати вигорання: майже 70% професіоналів впевнені, що їхні роботодавці роблять недостатньо для запобігання або зменшення вигорання в межах своєї організації. Також, 21% респондентів кажуть, що їхня компанія не пропонує жодних програм чи ініціатив щодо запобігання та зменшення вигорання.
- 4) Для профілактики вигорання, компанії повинні враховувати вплив своєї корпоративної культури, а не лише запускати програми добробуту: кожен четвертий професіонал каже, що ніколи або рідко використовує всі свої дні оплачуваної відпустки. Найголовніший рушій вигорання, про який йдеться в опитуванні, – це відсутність підтримки чи визнання керівництва, що свідчить про важливу роль, яку лідери відіграють у встановленні атмосфери в компанії.
- 5) Вигорання впливає на утримання міленіалів: 84% міленіалів кажуть, що вони пережили вигорання на своїй нинішній роботі, порівняно з 77% всіх респондентів. Майже половина міленіалів заявляє, що вони залишили роботу саме тому, що почали вигорати, порівняно з 42% всіх респондентів.

Н. Є. Водоп'янова звертає увагу на те, що умови праці операторів техпідтримки так чи інакше призводять до їхнього вигорання, навіть якщо компанія робить все можливе для запобігання проблеми. Двома факторами, які є визначальними для розвитку СЕВ є саме телефонна комунікація та складні ситуації з клієнтами⁶⁶.

Важкість розмови по телефону полягає в тому, що агенту буває нелегко розпізнати емоційний стан клієнта лише по голосу. Крім того, кожна телефонна розмова має свої обмеження та характеризуються високим рівнем відповідальності за якість переданої інформації. З іншого боку, погана якість зв'язку та тембр голосу

⁶⁶ Водоп'янова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водоп'янова, Е.С. Старченкова [2-е изд.] – СПб.: Питер, 2008. – с. 96-100.

стають перепорою на шляху до порозуміння між оператором та клієнтом.

За Н. Є. Водоп'яною, під час робочого процесу, менеджер по роботі з клієнтами стикається із ситуаціями, які характеризуються підвищеною важкістю та емоційною напругою⁶⁷. Наприклад:

- 1) Ситуації когнітивної напруги, пов'язані зі складною поведінкою клієнтів: панібратство, домагання, неадекватні запитання, брехня, нерозуміння ситуації, наполягання на своєму, нездатність пояснити проблему.
- 2) Ситуації вербальної напруги, пов'язані з важкістю сприймання інформації від клієнтів: невиразна чи дефектна мова, тихий голос, нечітка вимова слів, мовлення з акцентом, діалектом і т. д.
- 3) «Повільні» ситуації: клієнти говорять розтягнуто та переходять на особисті теми, є гальмівними, тобто мовлення у них сповільнене, їм важко сформулювати та висловити свою думку.
- 4) Ситуації емоційної напруги: конфліктні клієнти, що проявляють агресію, образи, хамство, обвинувачення, приниження, переходять «на особистості».
- 5) Дисонансні ситуації: клієнт звертається із логічними та справедливими скаргами, проте менеджер не може вирішити ситуацію на користь клієнта через політику компанії.

Таким чином, до кінця робочого дня 95% операторів відчують гостре емоційне і фізичне стомлення. Н. Є. Водоп'янова наголошує на тому, що в більшості, працівника супроводжують астеничні відчуття безпорадності, безсилля, немочі, емоційної спустошеності (54% випадків). На другому місці за частотою переживань знаходяться меланхолійні почуття: знижений емоційний фон, почуття безсилля і апатії, втрата життєвих інтересів (36% випадків). Тільки в 10% випадків оператори відчують гедоністичні почуття – задоволення і насолоду, що пов'язано з очікуванням кінця робочого дня. Вченою були виявлені певні закономірності:

- чим вищий рівень емоційного виснаження, тим частіше працівник шукає

⁶⁷ Там само.

соціально-психологічної підтримки та надає перевагу таким моделям поведінки, як «уникнення» і «маніпуляція», рідше використовуються впевнені моделі поведінки;

- чим вищий рівень деперсоналізації, тим частіше оператори вдаються до асоціальних і агресивних моделей поведінки;
- зниження значимості і впевненості в особистій ефективності (редукція особистих досягнень) пов'язане зі зменшенням частоти використання впевнених і просоціальних моделей поведінки і, як наслідок, самоусуненням від соціальних контактів, зниженням соціальної активності і підвищенням інтровертованості⁶⁸.

На думку багатьох дослідників, емоційний інтелект може стати ресурсом для попередження синдрому професійного вигорання. Емоційний інтелект (ЕІ) розглядається як сукупність здібностей, знань, навичок і умінь, що дозволяють керувати власними емоціями і створювати сприятливий емоційний фон комунікації. Високий рівень ЕІ, на думку Р. Г. Макфарланда, дозволяє знизити інтенсивність негативних емоцій і запобігти розвитку емоційного виснаження, яке часто розвивається в результаті переживання індивідом негативних емоцій. Здатність управляти власними емоціями передбачає, що оператор з високим ЕІ має можливість відключатися від особливо сильних емоцій в ті моменти, коли вони можуть перешкоджати вирішенню завдань, а значить, знизити вплив стресових факторів. Люди з високим рівнем ЕІ можуть краще відсторонюватися від негативних емоцій, їх оцінка та переоцінка є більш якісними, що дозволяє їм регулювати рівень стресу і допомагає перервати ескалацію циклу стресу⁶⁹.

Вигорання – це складний психологічний синдром, який виникає внаслідок хронічного емоційного, психічного, міжособистісного та фізичного напруження менеджерів по роботі з клієнтами. Це часто призводить до низької продуктивності та високих показників виснаження агентів. Тому виявлення та покращення

⁶⁸ Там само.

⁶⁹ McFarland R. G. A contingency model of emotional intelligence in professional selling / R. G. McFarland, J. C. Rode, T. A. Shervani., 2016. – (44). – 7 p.

симптомів вигорання може мати суттєвий вплив на якість обслуговування та задоволеність роботою.

ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ

У першому розділі роботи було розкрито поняття «емоційного вигорання», «психологічного благополуччя» та «соціального самопочуття» та описано специфіку роботи менеджера по роботі з клієнтами.

Ми спробували визначити явище «емоційного вигорання» та зміни у підходах до його трактування за допомогою аналізу літератури починаючи із статті Герберта Фройденберга «Staff Burn-out» виданої 1974 р. Ми зрозуміли, що більшість вчених акцентують увагу на тому, що вигорають ті працівники, які перебувають у стані постійного робочого стресу. Частина вчених впевнена, що справа у тому, наскільки високий у працівника коефіцієнт емоційного інтелекту. Було описано найважливіші чинники, які призводять до емоційного вигорання, а також його симптоми, що проявляються у різних сферах життєдіяльності: емоційна, фізична, поведінкова, когнітивна та соціальна. Окрім того, було зазначено фактори, що знижують рівень емоційної напруги на робочому місці.

Далі ми розглянули питання психологічного здоров'я та благополуччя. Було описано ставлення вчених до категорії «щастя» в контексті благополуччя. У другій половині ХХ ст. дослідники й психологи почали експериментальне дослідження явища «добробуту». Важливо те, що своє благополуччя людина оцінює сама, тобто суб'єктивно. Суб'єктивне оцінювання власного благополуччя виникло в 1950-х роках як важлива альтернатива об'єктивного підходу до вимірювання добробуту людини. Отже, суб'єктивне благополуччя – це оцінка чи декларація, яку люди роблять щодо якості свого життя. У розділі також було описано складові (за К. Д. Ріфф) та компоненти (за Н. В. Каргіною) психологічного благополуччя.

Соціальне благополуччя ми почали розглядати в контексті держави суспільного добробуту. В ідеалі, держава суспільного добробуту повинна турбуватися і визначатися рівнем соціального благополуччя населення. У другій половині ХХ ст. почався пошук соціальних показників благополуччя та якості життя. Рівень добробуту почали визначати не лише рівнем ВВП чи іншими економічними показниками. За Корі М. Кеєс, соціальне благополуччя – «самозвіт

особи щодо її відносин з іншими людьми, близькими, та спільнотою, до якого входять соціальне прийняття, соціальна актуалізація, соціальний вклад, соціальна узгодженість та соціальна інтеграція»⁷⁰. За Трощинським, соціальне самопочуття – це «комплексна характеристика стану свідомості людей, що виявляється в різних соціальних ситуаціях, відображає ступінь їхньої соціальної свободи, можливості всебічного розвитку, реалізації здібностей і життєвих планів, які обумовлюються сукупністю наявних у суспільстві матеріальних, політичних, соціокультурних і духовних можливостей задоволення людських потреб та реалізації їхніх інтересів»⁷¹.

Останнім пунктом розділу був опис специфіки професії менеджера по роботі з клієнтами. Ми визначили, що вигорають не тільки вчителі й лікарі, а й більшість працівників сфери «Людина-Людина» через постійне спілкування з клієнтами. Було описано найголовніші проблеми, із якими стикаються менеджери по роботі з клієнтами та які призводять до емоційного вигорання: сувора політика компанії, постійний стрес та негативні емоції, недостатня кількість відгуків та похвали, опосередкованість спілкування з клієнтами (телефонні розмови), неадекватні клієнти, що проявляють агресію, злість, хамство і т.д.

У наступних розділах ми спробуємо оцінити наскільки рівні соціального та психологічного благополуччя впливають на емоційне вигорання менеджерів по роботі з клієнтами та чи впливають взагалі.

⁷⁰ Keyes C. M. Social Well-Being / Corey Lee Keyes. – Atlanta: Social Psychology Quarterly, 1998. – 61 (2). – p. 122.

⁷¹ Соціальне самопочуття населення України в контексті державної гуманітарної політики / [В. П. Трощинський, В. А. Скуратівський, П. К. Ситнік та ін.]. – Київ: Національна академія державного управління при Президентові України, 2009. – с. 4.

РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ Й ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ, ПСИХОЛОГІЧНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ ТА СОЦІАЛЬНОГО САМОПОЧУТТЯ МЕНЕДЖЕРІВ ПО РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ

2.1. Основні методики дослідження емоційного вигорання та психологічного і соціального благополуччя

У своєму дисертаційному дослідженні «Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів», Колтунович Т. А. визначила основні етапи дослідження емоційного та професійного вигорання⁷²:

- *період донаукового, описового осмислення* (до 1974 р. XX ст.). Описи явища у літературі, священних писаннях, біографіях та автобіографіях;
- *період наукового осмислення* (1974 – сер. 1980-х рр. XX ст.). Термін «вигорання» з'являється у наукових працях та розглядається в контексті стресу; підходи дослідження вигорання: *клінічний* (Г. Дж. Фрейденбергер, 1974 р) та *соціально-психологічний* (К. Маслач, 1982 р.);
- *аналітико-експериментальний період* (сер. 1980-х рр.– 1992 р.). Вигорання – це комплекс взаємопов'язаних симптомів. Розробляється відповідний психодіагностичний інструментарій; визначились нові підходи до розуміння вигорання: *результативний, процесуальний, синтетичний*;
- *сучасний період* (з 1992 р.). Вивчення професійного вигорання багатьма дослідниками та міжнародними організаціями; внесення синдрому вигорання до МКХ-10.

Вчена зробила ґрунтовне дослідження опису емоційного вигорання в літературі та святих писаннях ще до існування терміну. Наприклад:

⁷² Колтунович Т. А. Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів : дис. канд. псих. наук : 19.00.07 / Колтунович Тетяна Анатоліївна – Івано-Франківськ, 2016. – 12 с.

- у творах Дж. Лондона, Т. Манна, А. Чехова нерідко зустрічаються такі метафори як «спопеліле серце», «випалена душа», «вигорілі почуття»⁷³;
- у Старому Завіті описуються випадки вигорання пророків Мойсея та Іллі (Мойсей: Числа, 11 (11-15) та ін.);
- В. Шекспір у сонеті «Пристрасний Пілігрим» вжив слово «burn'd», що означало «вигорілий»;
- Й. В. Гете написав твір «Міністр вигорання», де описав розвиток власного синдрому вигорання;
- Джек Лондон у романі «Мартін Іден» описав розвиток СЕВ та самогубство головного героя⁷⁴;

Серед методик на визначення рівня емоційного вигорання на сучасному етапі найпопулярнішими є «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, «Діагностика професійного вигорання» К. Масlach (MBI) та «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова.

За В. В. Бойком, «емоції – унікальне творіння живої природи, що найбільш універсально реалізуються в людині». Вони є посередником в переробці матеріальних зовнішніх і внутрішніх впливів у психічну енергію⁷⁵. Емоційне та професійне вигорання, за словами автора – це «професійна деформація, механізм психологічного захисту, що передбачає часткове або повне виключення емоцій як відповідь на психотравмуючі впливи з метою економного витрачання енергетичних ресурсів»⁷⁶. В. В. Бойко розглядав емоційне вигорання як динамічний процес, що складається із кількох фаз⁷⁷.

⁷³ Колтунович Т. А. Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів : дис. канд. псих. наук : 19.00.07 / Колтунович Тетяна Анатоліївна – Івано-Франківськ, 2016. – с. 12.

⁷⁴ Там само, с. 224-225.

⁷⁵ Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – Москва: Информационно издательский дом "Филинь", 1996. – 7 с.

⁷⁶ Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб. : Питер, 1999. – 105 с.

⁷⁷ Котова Е. В. ПРОФИЛАКТИКА СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ / Е. В. Котова. – Красноярск, 2013. – 11 с.

1) *Фаза емоційної напруги* – настає як відповідь організму на перебування людини у хронічному психоемоційному і деструктивному середовищі.

Фаза настає після того, як працівник довгий час відчував підвищену відповідальність на роботі, разом із труднощами у професійному спілкуванні. Людина починає відчувати стурбованість своїм станом, бажання щось змінити. Збільшується кількість перерв та вихідних за станом здоров'я. Частіше трапляються помилки в роботі. Фаза формується протягом 3-5 років. Симптоми фази емоційної напруги наступні:

- переживання психотравмуючих обставин – сприймання працівником своєї роботи та колег як тих, що мають психотравмуючий вплив;
- незадоволеність собою;
- «загнаність у кут» – переживання безвихідності, бажання змінити роботу;
- тривога і депресія⁷⁸.

2) *Фаза резистенції* – виникають симптоми неадекватного емоційного реагування (черствість, байдужість).

Має місце надмірне емоційне виснаження. Зникає бажання спілкуватись, бачити колег, проводити з ними час після роботи. Змінюється сприймання часу – робочі дні й тижні тягнуться довго, а вечори й вихідні проходять миттєво. Розвиток стійких соматичних проявів: безсилення, головні болі, відсутність енергії, відчуття втоми після достатнього сну. Фаза формується протягом 5-15 років. Симптоми, характерні для фази резистенції:

- неадекватне вибіркоче емоційне реагування;
- емоційно-моральна дезорієнтація;
- економія емоцій, відчуження, уникнення спілкування;
- редукція професійних обов'язків⁷⁹.

⁷⁸ Тимофіюк О. Проблема емоційного та професійного вигорання педагогів [Електронний ресурс] / Оксана Тимофіюк – Режим доступу до ресурсу: http://mluniv-osvita.at.ua/Psychiatric/emocijne_vigoronnja.pdf.

⁷⁹ Там само.

3) *Фаза виснаження* – зниження загального емоційного тону, ослаблення нервової системи.

Прояви різкості, збудження, відсторонення, грубості. Психовегетативні порушення – безсоння, почуття страху, депресія, головні болі, порушення пам'яті, уваги й сну, неприємні відчуття в області серця, загострення хронічних хвороб, язв⁸⁰. Сумніви у цінності власної роботи та життя. Втрата інтересу. Фаза формується від 10 до 20 років. Характерні симптоми:

- емоційний дефіцит – автоматизм, мінімальний прояв емоцій під час роботи;
- емоційне відчуження;
- особистісне відчуження (деперсоналізація) – порушення стосунків, цинічне ставлення до колег;
- соматичні та психовегетативні порушення⁸¹.

Відповідно, методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка досліджує три фази емоційного вигорання, що включають в себе по чотири симптоми. Опитуваним пропонуються 84 судження, відповіді на які допоможуть визначити:

- домінуючі симптоми;
- симптоми, що супроводжують виснаження;
- симптоми, що обтяжують емоційний стан людини;
- для чого необхідна корекція та ін⁸².

О. О. Рукавішніков у своїй дисертації «Особистісні детермінанти та організаційні чинники генезису психічного вигорання у педагогів» описав вигорання як комплекс взаємопов'язаних механізмів⁸³. Він розробив методику

⁸⁰ Котова Е. В. ПРОФИЛАКТИКА СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ / Е. В. Котова. – Красноярск, 2013. – 11 с.

⁸¹ Тимофіюк О. Проблема емоційного та професійного вигорання педагогів [Електронний ресурс] / Оксана Тимофіюк – Режим доступу до ресурсу: http://mluniv-osvita.at.ua/Psychiatric/emocijne_vigoronnja.pdf.

⁸² Міщенко М. С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко / М. С. Міщенко. // Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. – С. 7.

⁸³ Колтунович Т. А. Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів : дис. канд. псих. наук : 19.00.07 / Колтунович Тетяна Анатоліївна – Івано-Франківськ, 2016. – 232 с.

діагностики «Визначення психічного вигорання», що складається із наступних шкал⁸⁴:

- шкала «психоемоційного виснаження» – вичерпання як фізичних, так і психічних та емоційних ресурсів працівника; прояви холодності, нетерпимості та злості до колег;
- шкала «особистісного віддалення» – форма соціальної дезадаптації, що характеризується зменшенням кількості контактів з колегами та іншими людьми, часті ситуації нетерпимості у спілкуванні;
- шкала «професійної мотивації» – визначається рівнем мотивації та ентузіазму до роботи, самооцінкою професійної компетентності та рівнем успіху в роботі з людьми.

Крім того, О. О. Рукавішников визначив провідні особистісні і соціально-екологічні детермінанти вигорання:

- особистісні: підвищений рівень невротизації, знижена спрямованість, низька професійна самоефективність;
- соціально-екологічні: включення у діяльність, згуртованість і психологічний клімат колективу, підтримка керівництва, потреба в інноваціях.

«Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, або ж MBI (Maslach Burnout Inventory) створений для того, щоб оцінити стан опитуваного за трьома шкалами:

- емоційного виснаження;
- деперсоналізації;
- редукції особистих досягнень;

Під *емоційним виснаженням* мається на увазі емоційна втома, небажання щось робити, важкість у прояві емоцій. Такі люди часто відчують, що вони не мають сили та контролю над тим, що відбувається в житті. Здається, ніби вони

⁸⁴ Рукавишников А. А. Определение Психического Выгорания [Електронний ресурс] / А. А. Рукавишников – Режим доступу до ресурсу: http://www.miu.by/kaf_new/mpp/107.pdf.

«застрягли» у своєму стані. Іншими симптомами є відсутність мотивації, дратівливість, почуття безнадії, безтурботність, апатія, проблеми зі сном, фізична втома, втрата апетиту, понижена концентрація уваги, цинізм, песимізм, страхи, депресія.

Шкала *деперсоналізації* вимірює нечуттєву та безособову реакцію на колег, підлеглих чи роботу. Проявляється цинізм у відносинах, негативізм та відстороненість. Стосунки, відносини та зв'язки втрачають цінність. Деколи буває й навпаки: людина стає хворобливо залежною та прив'язаною до інших.

Редукція особистих досягнень проявляється у неадекватній оцінці своїх професійних здобутків та себе як працівника. Людина перестає прагнути більшого через недооцінку своїх здібностей, або через цинічне ставлення до кар'єрного росту та можливостей як таких. Працівник нехтує своїми професійними обов'язками та зобов'язаннями щодо колег та підлеглих.

До МВІ входять 22 твердження, які складаються у три описані шкали. На кожне із тверджень респондент відповідає по шкалі від 1 до 7, де 1 – це «ніколи», а 7 – «щодня». Наприклад, «Я відчуваю, що робота змінила моє життя»: ніколи, дуже рідко, рідко, інколи, часто, дуже часто, щодня⁸⁵. МВІ К. Масlach визнано однією із провідних методик вимірювання емоційного та професійного вигорання, що доказує його широке використання протягом уже більше ніж трьох десятиліть.

Як відомо, рання тенденція психологічних досліджень полягала у виявленні та лікуванні психічних захворювань і порушень. Аж в кінці ХХ ст. психологи почали проявляти підвищений інтерес до позитивних вимірів людського життя (добробуту, щастя та якості життя), що відобразилося на збільшенні кількості досліджень, орієнтованих на ці явища. Щастя і суб'єктивне благополуччя почали часто використовуватися як синоніми і стали головними в контексті економічних досліджень⁸⁶.

⁸⁵ Maslach C. Maslach Burnout Inventory / C. Maslach, S. E. Jackson – Palo Alto: Consulting Psychologists Press. – p. 193.

⁸⁶ Diener E. Subjective well-being / E. Diener. // Psychological Bulletin. – 1984. – №3. – p. 542–543.

Питання добробуту завжди було одним із невлених предметів людського пошуку. Ще досі вчені всього світу, використовуючи новітні технології, шукають відповідь на цю загадку із стародавніх часів.

Психологічний напрям досліджень благополуччя орієнтований на індивідуальний рівень добробуту та суб'єктивний аспект, який визначається як позитивний психологічний стан, емоційна піднесеність та задоволеність. На даний момент, вчені все ще не дають однозначної відповіді чи впливає загальна задоволеність життям на психологічне благополуччя людини і, в кінцевому результаті, на її рівень щастя.

Віллем Е. Саріс дійшов до висновку, що у розвинених країнах, де в людей досить хороший дохід, практично не можна простежити взаємозв'язок між впливом їхнього матеріального становища на задоволеність життям. З іншого боку, у менш розвинених країнах та при порівняно низьких доходах громадян, цей зв'язок досить очевидний⁸⁷.

Керол Д. Ріфф запропонувала багатовимірну модель психологічного благополуччя, яка лягла в основу її опитувальника. Модель представляє шість різних аспектів оптимального самопочуття на психологічному рівні, які були розглянуті у попередньому розділі. Таким чином, ті люди, яким, за Керол Д. Ріфф притаманне евдемонічне самопочуття, характеризуються наступним чином⁸⁸:

- у них позитивна самооцінка, що включає усвідомлення особистих обмежень (самоприйняття);
- вони розвивають і підтримують теплі зв'язки з іншими (позитивні відносини з іншими);
- вони створюють навколишній контекст, щоб задовольнити їхні потреби та бажання (управління середовищем);
- у них розвинуте почуття індивідуальності та особистої свободи (автономія);

⁸⁷ Saris W. E. What Influences Subjective Well-Being in Russia? / Willem Saris. // Journal of Happiness Studies. – 2001. – №2. – p. 137–138.

⁸⁸ Ryff C. D. Psychological Well-Being in Adult life / Carol Ryff. // Current Directions in Psychological Science. – 1995. – p. 100–101

- у них є відчуття спрямованості в житті, яке об'єднує їх зусилля та виклики (мета в житті);
- вони безперервно навчаються протягом усього життя (особистий ріст).

Методика Ріфф складається з 84 запитань (довга форма) або 54 запитань (середня форма). Існує також коротка форма, але вона є статистично недостовірною і тому майже не використовується. І довга, і середня форми складаються з серії тверджень, що відображають шість згаданих вище напрямків психологічного благополуччя. Респонденти оцінюють твердження за шкалою від 1 до 6, при цьому 1 вказує на сильну незгоду, а 6 – на тверду згоду. Одним із обмежень шкали Керол Ріфф є загальна проблема, яка стосується тенденції давати соціально схвальні відповіді. Сама авторка припускає, що для отримання більш повного розуміння психологічного самопочуття респондента необхідні дані спостереження чи опитування його близьких та рідних⁸⁹.

Побутує думка, що щасливі люди – це здорові люди. Вважається, що щасливі люди живуть довше і краще. Вони функціонують на більш високому рівні, використовуючи свої особисті сили, вміння та навички, щоб зробити свій внесок у власне благополуччя, а також у здоров'я інших та суспільства. У таких тверджень є наукове підґрунтя. Щасливі люди менш схильні відчувати депресію чи тривогу, стрес або гнів. Як результат, їм зазвичай не властиве насильство чи асоціальна поведінка. Загалом саме вони роблять внесок у суспільство в економічному, соціальному, моральному, духовному та психологічному плані. Можна припустити, що щастя людини є індикатором її благополуччя, особливо психологічного. За Рут Вієнховен, щастя є рівнем, за допомогою якого індивід судить про загальну бажаність свого життя – наскільки людина любить своє життя і насолоджується ним⁹⁰.

⁸⁹ Seifert T. A. The Ryff Scales of Psychological Well-Being [Електронний ресурс] / Tricia A. Seifert // Center of Inquiry. – 2005. – Режим доступу до ресурсу: <https://centerofinquiry.org/uncategorized/ryff-scales-of-psychological-well-being/>.

⁹⁰ Veenhoven R. Advances in understanding Happiness / Ruut Veenhoven. // Revue Québécoise de Psychologie. – 1997. – №18. – p. 22.

Соня Любомирські вважає щастя переживанням радості, задоволення та осмисленості життя. За цим визначенням, щастя є абстрактним і суб'єктивним явищем, і кожна людина має унікальний шаблон для інтерпретації своїх переживань таким чином, щоб бути щасливою.⁹¹ Окрім того, щастя впливає не лише на стан психічного здоров'я, а також на цілісність розумових можливостей⁹².

Галех Гейзомі та ін. у своєму дослідженні довели, що існує взаємозв'язок між показниками щастя та психологічного благополуччя⁹³. Численні дані свідчать про те, що позитивні емоції відіграють важливу роль у покращенні бажаних характеристик, досягненні хороших результатів та успіхів, які співвідносяться зі щастям. Окрім того, було доказано, що суб'єктивна оцінка життєвих подій впливає на емоційні реакції. Когнітивний компонент щастя включає такі риси, як внутрішній локус контролю, екстраверсію та оптимізм⁹⁴.

Евдемонічне щастя (за Арістотелем) часто пов'язують з психосоціальним функціонуванням⁹⁵. Крос-культурні дослідження, проведені в 47 країнах, показали, що щастя оцінюється вище за всі інші особистісні цінності, такі як здоров'я, любов чи багатство⁹⁶. Цікавим є той факт, що з еволюційної точки зору, щастя можна розглядати як психологічну винагороду за адаптивне функціонування, пов'язане з еволюційною придатністю⁹⁷.

У світовому Рейтингу Щастя за 2017-2019 роки, Україна посідає 123 місце, поступившись Мозамбіку, Кенії та Намібії. У рейтингу із 153 країн, найщасливішими є жителі Фінляндії, Данії та Швейцарії, а останні місця посідають

⁹¹ Lyubomirsky S. Why are some people happier than others? The role of cognitive and motivational processes in well-being. *American Psychologist*. 2001. – 56(3). – 239-249.

⁹² Fowler J. H. Dynamic spread of happiness in a large social network: longitudinal analysis over 20 years in the Framingham Heart Study / J. H. Fowler, N. A. Christakis. // *BMJ Research*. – 2008. – p. 1–8.

⁹³ Happiness and its relation to psychological well-being of adolescents / H. Heizomi, H. Allahverdipour, M. A. Jafarabadi, A. Safaian. // *Asian Journal of Psychiatry*. – 2015. – p. 2–5.

⁹⁴ Carr A. *Positive Psychology. The science of happiness and human strengths* / Alan Carr. – Hove & New York, 2004. – p. 20-21.

⁹⁵ Joshanloo M. Revisiting the Empirical Distinction Between Hedonic and Eudaimonic Aspects of Well-Being Using Exploratory Structural Equation Modeling / Mohsen Joshanloo. // *Journal of Happiness Studies*. – 2016.

⁹⁶ Integrating The Diverse Definitions of Happiness: A Time-Sequential Framework of Subjective Well-Being / [C. Kim-Prieto, E. Diener, M. Tamir та ін.]. // *Journal of Happiness Studies*. – 2005. – С. 262.

⁹⁷ Nesse R. M. Evolutionary explanations of emotions / Randolph Nesse. // *The University of Michigan*. – 1989. – p. 273.

Зімбабве, Південний Судан та Афганістан. Серед показників для вимірювання були позитивні й негативні емоції, свобода вибору, рівень довіри до уряду і людей, соціальна підтримка, благодійність та інші⁹⁸. Ще у 2015 році Україна посідала 111⁹⁹, а у 2013-му – 87 місце¹⁰⁰. Як бачимо, в останні роки Україна стрімко втрачає позиції по рівню щастя, а отже, благополуччя та щастя населення повинні стати об'єктом значної уваги для держави.

Для оцінки щастя було розроблено різні методики, однак оперативні визначення цих інструментів, за висновками Еда Дінера, виглядають непослідовними¹⁰¹.

«Оксфордська шкала щастя» є досить популярним опитувальником, що дозволяє визначити рівень щастя респондентів за допомогою 29 продуманих запитань. OHQ (The Oxford Happiness Questionnaire) був розроблений у 2002 році психологами Майклом Аргілем та Пітером Хіллом в Оксфордському університеті. Це новіша версія оригінального ОНІ (The Oxford Happiness Inventory), розробленого у 1989 році. ОНІ, на жаль, не пройшов перевірку на валідність, адже лише 12 із 29 тверджень справді вимірювали рівень щастя респондентів¹⁰². Для оцінки щастя, автори методики OHQ звертались до таких понять, як товариськість, відчуття контролю, фізична підготовка, позитивне пізнання, психічна настороженість, самооцінка, життєрадісність, оптимізм та співпереживання. Респондентам пропонуються 29 тверджень, яким вони повинні присудити рейтинг від 1 до 6, де 1 – повністю не погоджуюсь, а 6 – повністю погоджуюсь. Респонденти отримують результат від 1 до 6 балів, де 6 – високий рівень, а 3.5 балів означають середній рівень щастя. Оновлений варіант тесту включає по 4 відповіді на кожне

⁹⁸ World Happiness Report / [J. F. Helliwell, R. Layard, J. D. Sachs та ін.]. – New York: Sustainable Development Solutions Network, 2020. – 19 p.

⁹⁹ World Happiness Report / [J. F. Helliwell, R. Layard, J. D. Sachs та ін.]. – New York: Sustainable Development Solutions Network, 2015. – 17 p.

¹⁰⁰ World Happiness Report / [J. F. Helliwell, R. Layard, J. D. Sachs та ін.]. – New York: Sustainable Development Solutions Network, 2013. – 24 p.

¹⁰¹ Bradburn N. M. The Structure of Psychological Well-Being / Norman Bradburn. – Chicago: Adline Publishing Company, 1969. – p. 7-9.

¹⁰² Hills P. The Oxford Happiness Questionnaire: a compact scale for the measurement of psychological well-being / P. Hills, M. Argyle. // Personality and Individual Differences. – 2002. – №33. – p. 1073–1074.

твердження, а рівень щастя рангується наступним чином: 0-20% – низький рівень, 21-40% – знижений рівень, 41-60% – середній рівень, 61-80% – підвищений рівень і 81-100% – високий рівень щастя¹⁰³.

Можна бути впевненими, що сучасні методи дають можливість виміряти таку абстрактну величину як щастя. Саме рівень щастя, на нашу думку, може бути одним із факторів емоційного вигорання менеджерів по роботі з клієнтами, що ми далі спробуємо довести.

Соціальне благополуччя необхідно досліджувати в першу чергу задля вивчення механізмів адаптації людини до зміни умов глобальної системи. Зміни завжди відбуваються у всіх сферах життєвого середовища людського суспільства і впливають на уявлення людини про розуміння життєвої мети та стандартів якості життя. Ще Арістотель, як і багато інших античних філософів, намагався пояснити, що найвищою метою функціонування держав є добробут людей. Через те, що благополуччя саме по собі є найвищим благом, а отже, і найвищою метою людини, його можна досягти лише в межах держави¹⁰⁴.

Варто знову пригадати, що здоров'я, за визначенням ВООЗ, – це «стан повного фізичного, духовного і соціального благополуччя, а не лише відсутність хвороб або фізичних дефектів»¹⁰⁵. Відповідно, соціальне благополуччя – невід'ємна складова здоров'я і тому їй потрібно приділяти не менше уваги, ніж фізичному аспекту.

За В. П. Трощинським, «соціальне самопочуття є основою для прогнозування соціальних змін, потреб суспільства та проектування соціальних технологій з оптимізації управління системою забезпечення соціальної безпеки людини та суспільства»¹⁰⁶. Не менш важливим є його вплив на рівень щастя та емоційного

¹⁰³ Там само.

¹⁰⁴ Social well-being research problems in modern world / [N. N. Surtaeva, S. V. Krivkykh, K. V. Buvakov та ін.] // The European Proceedings of Social & Behavioural Sciences / [N. N. Surtaeva, S. V. Krivkykh, K. V. Buvakov та ін.]. – р. 394.

¹⁰⁵ Constitution Of The World Health Organization. // Basic Documents, Supplement. – 2006. – №45. – р. 1.

¹⁰⁶ Соціальне самопочуття населення України в контексті державної гуманітарної політики / [В. П. Трощинський, В. А. Скуратівський, П. К. Ситнік та ін.]. – Київ: Національна академія державного управління при Президентові України, 2009. – 3 с.

благополуччя, що у комплексі впливають на загальний добробут людини та на її здоров'я. В. П. Трощинський визначив основні підходи до дослідження соціального самопочуття¹⁰⁷:

- 1) як задоволеність людиною всіма аспектами її життя. Тут соціальне самопочуття = комплексна задоволеність якістю свого життя, а рівень соціального самопочуття = рівень якості життя;
- 2) як відображення успішності реалізації своєї життєвої стратегії;
- 3) як синдром свідомості, який виявляє ставлення людини до взаємозв'язку між рівнем її запитів та ступенем їх задоволення.

О. М. Кириленко вважає, що проблема дослідження соціального благополуччя досить нова та рідко розглядалася як окреме явище. Соціальне благополуччя розглядалося контексті *економіки* (А. Сміт, В. Парето, Т. Пікеті, К. Маркс, І. Бентам); *політики* (В. Мунд, Дж. Мюрдаль, К. Маркс, А. Пігу, Л. Фон Штейн, Дж. Кейнс, Л. Ерхард, К. Боулдінг); *культурології, соціальної психології та філософії* (Т. Гоббс, Б. Спіноза, Дж. Локк, Ж-Ж. Руссо, І. Кант, Е. Фромм, Ф. Роджерс, А. Маслоу та ін.)¹⁰⁸.

На сучасному етапі, із соціальним самопочуттям людини рахуються не лише соціологи і психологи, а й медики, урядовці і, навіть, футурологи. Останні, прогножуючи можливі варіанти розвитку, еволюції та вірогідного способу життя наших нащадків, більше ніж впевнені, що надзвичайно багато уваги буде приділятися добробуту населення в цілому і, звісно ж, соціальному самопочуттю (Г. Уеллс, А. Турен, Е. Новак, П. Шварц, М. Кайку та ін.)¹⁰⁹.

Г. М. Щербата впевнена, що рівень соціального самопочуття населення допомагає визначати основні проблеми суспільства, оцінити ефективність діяльності держслужбовців та дозволяє брати його показники за основу у

¹⁰⁷ Там само, с. 3-4.

¹⁰⁸ Кириленко О. М. Благополуччя людей як об'єкт соціологічних досліджень: феліцитарний підхід [Електронний ресурс] / О. М. Кириленко // Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого». Серія: Соціологія. – 2016. – 19 с. – Режим доступу до ресурсу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnyuac_2016_3_4.

¹⁰⁹ Там само, с. 20.

прогнозуванні соціальних змін та потреб громадян та пошуку нових технологій для покращення роботи держапарату¹¹⁰.

Є. В. Балацький визначив два підходи до дослідження соціального самопочуття:

- 1) вирахування коефіцієнта задоволеності, тобто різницю між часткою респондентів, що в цілому задоволені життям, та тими, хто ним не задоволений;
- 2) вирахування індекса задоволеності, що містить в собі більше змінних¹¹¹.

Тим не менш, обидва варіанти мають багато недоліків, що несе за собою неточні результати, а тому обидва необхідно вдосконалювати.

В Україні у роки незалежності, найвідомішою методикою вимірювання рівня соціального самопочуття населення є «Інтегральний показник соціального самопочуття» (ПСС-44 та ПСС-20), розроблений Є. І. Головахою та Н. В. Паніною при Інституті соціології НАН України. Коефіцієнт кореляції між ПСС-20 та ПСС-44 становить 0,92%, що робить скорочений варіант на 20 запитань повноцінним замінником більшого ПСС-44. Автори пояснюють, що діапазон шкали ПСС – 20-60 балів, де 40 – це умовний нуль. Відповідно, показники нижчі 37-ми балів визначають низький рівень; 37–43 бали – середній; 43 і більше балів – високий рівень соціального самопочуття¹¹². В основі ПСС лежить концептуальне положення, згідно з яким соціальне самопочуття людини визначається ступенем задоволення її соціальних потреб, які, в свою чергу, є похідними від існуючої в суспільстві системи соціальних благ, їх виробництва і розподілу: чим більше людина відчуває брак соціальних благ, тим нижчий рівень її соціального

¹¹⁰ Щербата Г. М. Соціальне самопочуття як інтегральний показник соціальної захищеності населення [Електронний ресурс] / Г. М. Щербата. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/VMSU/2007-02/07shgmiiia.htm

¹¹¹ Балацький Е. В. Методы диагностики социального самочувствия населения / Е. В. Балацкий. // Мониторинг общественного мнения. – 2005. – №3. – с. 48–49.

¹¹² Головаха Є. І. Зміни інтегральних показників соціального самопочуття і морально-психологічного стану населення України в роки незалежності / Євген І. Головаха // Українське суспільство: Моніторинг Соціальних Змін / Євген І. Головаха. – Київ, 2018. – (Інститут соціології НАН України). – с. 302.

самопочуття¹¹³. Саме тому було на кожне питання щодо певного соціального блага пропонуються такі варіанти відповідей: 1 – не вистачає, 2 – важко сказати, вистачає, чи ні, 3 – вистачає, 4 – не цікавить.

За роки досліджень, вчені сформували кілька цікавих висновків¹¹⁴:

- у 1995 р. соціальне самопочуття населення України було на рівні 35.1;
- з 1995 по 2004 р, показники ніразу не перевищили позначку 36;
- у 2004 р. показник виріс до 37.3, тобто загальне соціальне самопочуття українців змінилося із низького до середнього;
- до світової кризи 2008 р. показник виріс до 40, проте після неї знову знизився;
- 2012 р. – знову 37.4;
- 2014 р. – 39.4 бали;
- у 2018 р. зафіксували найвищий середній рівень самопочуття населення за роки незалежності – 40.7 балів;
- аналіз результатів опитувань показав, що у чоловіків вищий рівень соціального самопочуття ніж у жінок;
- у непрацюючих пенсіонерів показник найнижчий серед усіх соціальних груп;
- найвищі рівні соціального самопочуття у правоохоронців.

Як бачимо, соціальне благополуччя населення на сьогодні є предметом дослідження та значної уваги у багатьох розвинених країнах. Україна лише на початку цього шляху, та завдяки щорічному опитуванню за ІСС Є. Головахи, можна простежити певні закономірності, необхідні для розробки методів покращення рівня соціального благополуччя українців.

Ми живемо в час великих змін. Ще 100 років тому такі поняття як емоційне вигорання, соціальне і психологічне благополуччя не тільки не були предметом наукового пошуку, а й не мали своїх назв. А через 100 років, вони, можливо, теж

¹¹³ Головаха Е. И. Измерение социального самочувствия: тест ИИСС / Е. И. Головаха, Н. В. Панина, А. П. Горбачик // Социология: методология, методы, математическое моделирование / Е. И. Головаха, Н. В. Панина, А. П. Горбачик. – Киев, 1998. – с. 49–50.

¹¹⁴ Головаха Є. І. Зміни інтегральних показників соціального самопочуття і морально-психологічного стану населення України в роки незалежності / Євген І. Головаха // Українське суспільство: Моніторинг Соціальних Змін / Євген І. Головаха. – Київ, 2018. – (Інститут соціології НАН України). – с. 302-305.

втратять актуальність, адже люди вже не будуть вигорати завдяки успішно створеним програмам у державах суспільного добробуту. Саме зараз вчені та дослідники працюють над тим, щоб знайти найоптимальніші способи профілактики та боротьби з емоційним вигоранням. Ми, у свою чергу, припускаємо, що щасливі люди менш схильні до емоційного виснаження, деперсоналізації чи редукції особистих досягнень. При цьому соціальне самопочуття не гратиме ролі, бо вигорати, як і бути щасливою, на нашу думку, може людина як з низьким, так і високим рівнем соціального самопочуття.

2.2. Організація дослідження рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя та соціального самопочуття у менеджерів по роботі з клієнтами

До вибірки увійшли 74 менеджери по роботі з клієнтами, що працюють у київській компанії Wentrum, яка займається техпідтримкою клієнтів. Респондентами були працівники віком від 18 до 33 років. Із 74 працівників:

- 46 представниць жіночого роду, 28 – чоловічого;
- 6 одружених, 68 неодружених;
- двоє мають дітей;
- 15 працюють менше 1 року, 42 працюють 1-3 роки та 17 працюють більше 3-х років у компанії;
- для 55 працівників це перше місце роботи;
- 32 працівників – студенти, які суміщають 40-годинний робочий тиждень із навчанням;
- 16 працівників мають додатковий підробіток.

Загальні вимоги до працівників компанії такі:

- вільне володіння англійською мовою (B2 – мінімум);
- навички ділового спілкування;
- бажання працювати і постійно розвиватися;
- здатність швидко вчитися;
- основні знання MS Office;
- бути командним гравцем;
- навички переконання, переговорів у складних ситуаціях.

Основні обов'язки:

- позитивне, розуміюче та професійне ставлення до клієнтів, колег та партнерів у будь-який час;
- спілкування з клієнтами та партнерами за допомогою дзвінків, чатів, електронних листів та повідомлень;
- вирішення складних ситуацій та конфліктів за прописаними протоколами;

- сприяння командним зусиллям у досягненні потрібних результатів відповідно до поставлених цілей;
- забезпечення професійної підтримки клієнтів;
- можливість брати ранкові, денні, нічні зміни; так звані «шахматки» – денну зміну після нічної, нічну після ранкової;
- можливість працювати у суботу чи неділю та брати вихідний серед тижня.

Умови праці здаються важкими на перший погляд, адже робота на вихідних, нічні зміни, постійне спілкування іноземною мовою забирають багато сил та енергії. Крім того, завжди є ключові показники, які команди, або кожен окремо, повинні досягнути на кінець місяця; є політика штрафів та правила поведінки на робочому місці. З іншого боку, більша частина працівників задоволені тим, що пропонує компанія: зарплата, бонуси, гарний великий офіс, повністю обладнане робоче місце, кімната відпочинку з диваном, кріслами, настільними та відеоіграми; корпоративні події, чай, кава, печиво, фрукти; тренінги, оплачувані онлайн-курси, заняття англійською з носієм мови та багато іншого. Позитивні та негативні моменти збалансовуються, та все ж, відкривають широке поле для досліджень.

Стартом дослідження можна вважати момент, коли ми зрозуміли актуальність дослідження емоційного вигорання серед менеджерів по роботі з клієнтами.

У межах виробничої практики для студентів 2 курсу магістерської програми «Психологія» НаУКМА пройшов *перший етап*. Метою цього етапу було оцінити ймовірність наявності емоційного вигорання серед працівників та необхідність його подальшого дослідження. Спочатку ми провели коротке *опитування* для розуміння загальної ситуації у компанії. Було обрано три респонденти, яким пропонувалося дати відкриті відповіді на наступні запитання:

1. Як ви почуваетесь зараз? Як справи на роботі? Чи справляєтесь із навантаженням?
2. Чи встигаєте ви зазвичай займатися улюбленими справами у вільний від роботи час?

3. Чи задоволені ви якістю свого життя? Ваша робота приносить вам задоволення?
4. На вашу думку, чи відповідає ваша заробітна плата вашим обов'язкам на роботі?
5. Чи були у вас думки звільнитись, знайти іншу роботу?
6. Чи розумієте ви свої емоції? Який ваш звичний емоційний стан?
7. Які ваші пропозиції щодо покращення робочого процесу?

Респонденти відповідали не лише від свого імені а й описували ситуацію та загальні тенденції, які вони бачать серед всіх працівників. Їхні відповіді можна узагальнити наступним чином.

Працівники задоволені умовами праці: офісом, зарплатою, перспективами. Проте, для багатьох така робота – це великий стрибок вперед, що й відбивається у постійній емоційній напрузі. Працівникам потрібно постійно відповідати «рівню» компанії, очікуванням від керівників, що тягне за собою стрес та виснаження. Не всі вміють справлятися із напругою та знають як підтримувати життєвий баланс. У багатьох робота забирає багато часу, хтось полюбляє перепрацьовувати (вимога – 40 годин на тиждень). Відповідно, не вистачає часу для улюблених справ, сім'ї, друзів. Є ті, для кого робота – це і є найважливіша частина життя, бо тут є і друзі, є можливості гарно провести час (наприклад, пограти у настільні ігри). Є ті, що за першої цікавішої можливості готові звільнитися. Проте, серед респондентів немає нікого, хто б міг ствердити, що ніколи не відчував емоційної напруги чи стресу через роботу. Відповідно, працівники висловили бажання більше дізнатись про емоційне вигорання та навчитись справлятися із ним.

Іншим трьом респондентам було запропоновано *фрілістинг*. За А. М. Гірником, фрілістинг є досить поширеним видом інтерв'ю у антропології та етнографії. Серед психологів він лише набуває своєї популярності. В більшості, його використовують для створення адаптованих опитувальників в умовах іншої

культури¹¹⁵. У межах даної роботи, фрілістинг дав можливість зрозуміти думку працівників щодо основних позитивних та негативних моментів у роботі, а також їхню обізнаність щодо питання емоційного вигорання. Ми зрозуміли, що серед більшості менеджерів можна очікувати високі показники вигорання.

Нижче подано спільні відповіді на запитання у порядку їх називання.

1. Назвіть всі позитивні моменти вашої роботи.

Друзі, зарплата, бонуси, можливості (подорожувати, спілкуватись із різними людьми, розвиватись), масаж, англійська мова, кава, печиво, піца, конкурси, подарунки, перегляди фільмів, великий офіс, корпоративи, взаємоповага, розуміння, можливість підвищення, відпустки, гнучкий графік.

2. Назвіть всі речі, які засмучують вас на роботі.

Незадоволені клієнти, рутина, постійне сидіння, велика кількість роботи, довгі телефонні розмови, постійний контроль за якістю роботи, звіти, напруга, вимоги постійно говорити англійською, штрафи, попередження, шум, дедлайни, велика ціна помилки, стрес.

3. Назвіть методи боротьби із поганим настроєм та стресом на роботі.

Розмови, смаколики, музика, малювання, біг, улюблена справа, рідні, обговорення проблеми з керівником, сон, відпочинок, море, відпустка, лікарняний, прогулка, піти з колегами після роботи в кафе, добре поспати, розділити обов'язки.

4. Навіть все, що, на вашу думку, стосується емоційного вигорання.

Рутинна, тиск, зобов'язання, відповідальність, помилки, багато людей навколо, великий наплив роботи, постійні дзвінки, велика кількість робочих годин, поєднання роботи і навчання, нічні зміни, недосип, постійна робота за

¹¹⁵ Гірник А. М. Теоретичні засади і процедура фрілістингу / Андрій Миколайович Гірник. // Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – 2016. – с. 50.

комп'ютером, замало відпочинку, мала кількість посиденьок, корпоративів, зустрічей.

Перший етап завершили проведенням *фокус-групи*, метою проведення якої було визначення розуміння працівниками явищ, які ми в майбутньому будемо досліджувати: емоційного вигорання, соціального й психологічного благополуччя. Група складалась із шести менеджерів по роботі з клієнтами.

Кожне питання викликало міні-дискусію, де учасники доповнювали один одного, і доходили до спільної відповіді. Як результат, можна виділити такі узагальнені відповіді на запитання:

1. Що таке, на вашу думку, емоційне вигорання?

«Це стан, в якому людина перестає бачити сенс в тому, що вона робить. Щонайменше, особистий сенс, тобто 'чому я тут і цим займаюся?', 'навіщо це мені і чи взагалі комусь потрібно?' Ні процес роботи, ні результати більше не викликають жодних позитивних емоцій. Відповідно, разом із сенсом зникає й бажання, а отже й старання. Згодом це призводить до поганого самопочуття, депресії, апатії. Справи не покращаться, якщо нічого не змінювати.»

2. Враховуючи вашу посаду, наскільки саме ви схильні до емоційного вигорання?

«Всі в компанії загалом досить схильні до емоційного вигорання через те, що обов'язки як на роботі, так і поза нею, дуже широкі. Потрібно постійно перебувати в напрузі, щоб менеджерити всі процеси. А в той же час, всі вони потребують певного творчого підходу та докладання значних зусиль. Немає єдиних шаблонів за якими можна діяти. Тому це складно. Врешті, може виникнути «замикання» і бажання абстрагуватися від усього. Часто приходять думки, що це все немає ніякого сенсу.»

3. Які проблеми переслідують працівника сфери «людина-людина»?

«Люди взаємодіють і реагують, а також прагнуть самоствердитися. Клієнти непередбачувані. Вони можуть ображати та ображатися. Можуть

ігнорувати. Можуть проявляти занадто великі очікування або прив'язаність. Все це потребує від працівників чималих емоційних зусиль, адже в потоці роботи люди змінюються і, відповідно, їхній емоційний стан теж дуже відрізняється. Потрібно до кожного пристосуватися. А згодом може виникнути втома і відчуття втрати суб'єктності. Це тягне за собою вигорання.»

4. Як, на вашу думку, працівники повинні справлятися із тривогою, де варто черпати ресурси?

«Записувати всі обов'язки, тоді виникне відчуття контролю; виконувати завдання заздалегідь; шукати підтримки (словом і ділом) та можливості делегувати роботу; відводити час недоторканий навіть для думок про роботу; визначити чітко свої спроможності, щоб зрозуміти свої межі, на що здатен – це теж має покращити відчуття контролю; ставити цілі і досягати їх, не лише KPI, але й особисті; шукати свої унікальні «зони підживлення».

5. Яка різниця між психологічним та соціальним благополуччям? Як ви розумієте ці поняття?

«Психологічне благополуччя – це те, як людина почувається внутрішньо: впевненість чи невпевненість; спокій чи тривога; піднесення чи розчарування; добродушність чи злоба; можливо, це про відсутність ментальних проблем.

Соціальне благополуччя – місце в суспільстві. Включеність в життя спільнот, інших людей. Розвинутість зв'язків з іншими людьми. Якість цих зв'язків чи відносин. Наявність/відсутність підтримки ззовні. Наскільки людина відчуває любов, повагу, визнання, затребуваність з боку інших.»

6. Оцініть себе. Як ви вважаєте, наскільки ваше соціальне та психологічне благополуччя впливає на рівень емоційного вигорання на роботі?

«Вони дуже взаємопов'язані. Благополуччя соціальне та психологічне лежить в основі будь-якого іншого благополуччя. Якщо є речі, які нас тривожать – різного роду особисті проблеми, то це завжди відбиватиметься на якості роботи. Якщо це відбувається постійно, то емоційне вигорання не за горами.»

Методи, використані у першому етапі дослідження, дали змогу зробити кілька цікавих висновків:

- враховуючи специфіку роботи менеджерів по роботі з клієнтами у компанії Wentrum, можна очікувати високі показники емоційного вигорання і різний рівень щастя;
- працівники компанії вбільшості знайомі із поняттям емоційного вигорання, більш-менш розуміють що таке соціальне та психологічне благополуччя. Тим не менш, як виявляється, самого факту розуміння проблеми недостатньо для того, щоб не вигорати;
- респонденти виявили зацікавлення у дослідженні свого рівня емоційного вигорання та готовність до проходження методик.

Другий етап дослідження включав проходження 74 респондентами методик «Діагностика професійного вигорання» К. Масlach (емоційне вигорання) – Додаток 1, «Оксфордська шкала щастя» (психологічне благополуччя) – Додаток 2, «Інтегральний показник соціального самопочуття» Є. Головахи (ІСС-20, соціальне самопочуття) – Додаток 3.

Як відомо, методика Крістіни Масlach дає змогу зрозуміти поточний стан респондента щодо його емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень.

Із 74 респондентів, у 38 діагностовано високий рівень емоційного виснаження (51%), у 26 – середній рівень (35%) та у 10 – низький рівень (14%). На рисунку 2.2.1 подана візуалізація результатів.

Емоційне виснаження			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
низький рівень	0 - 15	10	14%
середній рівень	16 - 24	26	35%
високий рівень	25 - 54	38	51%
Разом		74	100%



Рис. 2.2.1. Рівні емоційного виснаження у менеджерів по роботі з клієнтами

Високий рівень деперсоналізації було виявлено у 32 респондентів (43%), середній рівень – у 39 респондентів (53%) та низький – у 3-х респондентів (4%) (Рис. 2.2.2).

Деперсоналізація			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
низький рівень	0 - 5	3	4%
середній рівень	6 - 10	39	53%
високий рівень	11 - 30	32	43%
Разом		74	100%



Рис. 2.2.2. Рівні деперсоналізації у менеджерів по роботі з клієнтами

Крім того, у 26 респондентів виявлено високий рівень редукції особистих досягнень (35%), у 28 – середній (38%), та у 20 – низький рівень (27%) (Рис. 2.2.3).

Редукція особистих досягнень			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
низький рівень	37 - 48	20	27%
середній рівень	31 - 36	28	38%
високий рівень	0 - 30	26	35%
Разом		74	100%



Рис. 2.2.3. Рівні редукції особистих досягнень у менеджерів по роботі з клієнтами

«Оксфордська шкала щастя» показала наступні результати (Рис. 2.2.4):

- низький рівень щастя не виявлено ні в одного респондента;
- знижений рівень – у 16 респондентів (22%);
- середній рівень – у 26 респондентів (35%);
- підвищений рівень – у 27 респондентів (36%);
- високий рівень – у 5 респондентів (7%).

Оксфордська шкала щастя			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
низький рівень	0-20%	0	0%
знижений рівень	21-40%	16	22%
середній рівень	41-60%	26	35%
підвищений рівень	61-80%	27	36%
високий рівень	81-100%	5	7%
Разом		74	100%



Рис. 2.2.4. Рівні щастя у менеджерів по роботі з клієнтами

Методика «Інтегральний індекс соціального самопочуття» (ІСС-20) виявила наступне (Рис. 2.2.5):

- низький рівень соціального самопочуття виявлено у 4 респондентів (5%);
- знижений рівень – у 8 респондентів (11%);

- середній рівень – у 18 респондентів (24%);
- підвищений рівень – у 5 респондентів (7%);
- високий рівень – у 39 респондентів (53%).

Соціальне самопочуття			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
низький рівень	20 - 27	4	5%
знижений рівень	28 - 29	8	11%
середній рівень	30 - 40	18	24%
підвищений рівень	41 - 42	5	7%
високий рівень	43 - 60	39	53%
Разом		74	100%



Рис. 2.2.5. Рівні соціального самопочуття у менеджерів по роботі з клієнтами

Як підсумок, результати дослідницької роботи на *другому етапі* дають нам змогу зрозуміти наступне. Більшість менеджерів по роботі з клієнтами мають високий рівень емоційного виснаження (51%), лише у 14% діагностовано низький рівень. Це підтверджує наші здогадки на *першому етапі*, коли ми зрозуміли із проведених опитування, фрілістингу та фокус-групи, що варто очікувати високий рівень емоційного вигорання серед вибірки. Крім того, у 43% респондентів високий рівень деперсоналізації, і лише у 4% він низький. Цікаві результати діагностики редукції особистих досягнень: приблизно по третині респондентів припадає на низький (27%), середній (38%) та високий рівень (35%) редукції. Результати діагностики рівня щастя досить позитивні, адже у вибірці немає респондентів із низьким рівнем щастя. Тим не менш, знижений рівень щастя діагностовано у 22% менеджерів по роботі з клієнтами. Підвищений та високий рівні щастя виявлено у 43% опитуваних. На завершення, ми діагностували цікаві результати соціального самопочуття вибірки: 47% опитуваних мають низький, знижений, середній та підвищений рівні соціального самопочуття, у той час як у 53% опитуваних діагностовано високий рівень.

2.3. Статистична обробка та візуалізація даних

Наступним етапом дослідження став аналіз даних та визначання взаємозв'язків між змінними за допомогою кореляційного аналізу та графічної візуалізації.

Для аналізу отриманих даних за допомогою тесту Шапіро було визначено вид розподілу – нормальний чи не нормальний. Наступним кроком було визначення кореляцій між всіма змінними. Для даних з нормальним розподілом було використано коефіцієнт кореляції Пірсона, а для даних з ненормальним розподілом – коефіцієнт кореляції Спірмена. За критичну точку значущості було обрано показник $p_value = 0.05$. Таким чином, отримані результати, менші, ніж 0.05, можна вважати статистично значущим, в протилежному випадку – статистично незначущими. Розрахунки винесено у таблицю 2.3.1

Таблиця 2.3.1. Коефіцієнти кореляції між змінними

ЗМІННА 1	ЗМІННА 2	Pearson correlation	Pearson_p-value	Pearson significant	Spearman correlation	Spearman p-value	Spearman significant
емоційне виснаження	рівень щастя	-0,387733	0,000642076	TRUE	-0,364996	0,00138653	TRUE
емоційне виснаження	деперсоналізація	0,4401647	0,000086978	TRUE	0,4209538	0,00018798	TRUE
емоційне виснаження	редукція о. д.	-0,07357	0,533322517	FALSE	-0,1378678	0,24143944	FALSE
емоційне виснаження	соц. самопочуття	-0,064495	0,585112454	FALSE	-0,0747442	0,52679017	FALSE
рівень щастя	емоційне виснаження	-0,387733	0,000642076	TRUE	-0,364996	0,00138653	TRUE
рівень щастя	деперсоналізація	-0,305519	0,008119852	TRUE	-0,2669834	0,0214772	TRUE
рівень щастя	редукція о. д.	0,4123344	0,000261747	TRUE	0,4460887	0,00006793	TRUE
рівень щастя	соц. самопочуття	0,1300457	0,269442265	FALSE	0,1311125	0,26549983	FALSE

деперсоналізація	емоційне виснаження	0,4401647	0,000086978	TRUE	0,4209538	0,00018798	TRUE
деперсоналізація	рівень щастя	-0,305519	0,008119852	TRUE	-0,2669834	0,0214772	TRUE
деперсоналізація	редукція о. д.	0,0038763	0,973851768	FALSE	-0,0712285	0,54646465	FALSE
деперсоналізація	соц. самопочуття	0,0143277	0,90356504	FALSE	0,0631758	0,59282896	FALSE
редукція о. д.	емоційне виснаження	-0,07357	0,533322517	FALSE	-0,1378678	0,24143944	FALSE
редукція о. д.	рівень щастя	0,4123344	0,000261747	TRUE	0,4460887	0,00006793	TRUE
редукція о. д.	деперсоналізація	0,0038763	0,973851768	FALSE	-0,0712285	0,54646465	FALSE
редукція о. д.	соц. самопочуття	0,011896	0,919872551	FALSE	-0,0037144	0,97494343	FALSE
соц. самопочуття	емоційне виснаження	-0,064495	0,585112454	FALSE	-0,0747442	0,52679017	FALSE
соц. самопочуття	рівень щастя	0,1300457	0,269442265	FALSE	0,1311125	0,26549983	FALSE
соц. самопочуття	деперсоналізація	0,0143277	0,90356504	FALSE	0,0631758	0,59282896	FALSE
соц. самопочуття	редукція о. д.	0,011896	0,919872551	FALSE	-0,0037144	0,97494343	FALSE

За допомогою коефіцієнта Пірсона було встановлено, що *між емоційним виснаженням та рівнем щастя є негативна кореляція* ($r = -0,38$). Отже, чим вищий рівень щастя, тим нижчий рівень емоційного вигорання і навпаки. Для визначення інших взаємозв'язків використано коефіцієнт Спірмена. Виявлено негативний зв'язок між рівнями щастя та деперсоналізацією ($r = -0,27$). Позитивну кореляцію виявлено між рівнями щастя і редукцією особистих досягнень ($r = 0,44$), проте оскільки за методикою К. Масlach, вищі показники по шкалі редукції означають низький рівень, цей коефіцієнт свідчить про те, що при збільшенні рівня щастя, рівень редукції особистих досягнень знижується. Позитивну кореляцію також було виявлено між рівнями емоційного виснаження та деперсоналізації ($r = 0,42$), а це

означає, що при підвищенні рівня емоційного виснаження, рівень деперсоналізації також підвищується, і навпаки.

Крім того, базуючись на отриманих даних, зв'язку між рівнями емоційного виснаження, деперсоналізації, редукації особистих досягнень та соціальним самопочуттям не виявлено. Так само, не виявлено взаємозв'язку між рівнями щастя та соціальним самопочуттям респондентів.

Також, за допомогою візуалізації даних, ми спробували знайти певні закономірності у результатах, що також можуть свідчити про наявність чи відсутність взаємозв'язку між емоційним вигоранням менеджерів по роботі з клієнтами та їхнім психологічним (рівень щастя) та соціальним (соціальне самопочуття) благополуччям.

Оскільки методика Маслач дає не один, а три результати, ми вирішили виокремити менеджерів із високим рівнем емоційного виснаження та звернути увагу на їхній рівень щастя. Як було зазначено вище, у 38 менеджерів по роботі з клієнтами було виявлено високий рівень емоційного виснаження. На рис. 2.3.1 зображено рівні щастя, які діагностовано у цієї частини вибірки.



Рис. 2.3.1. Рівень щастя при високому рівні емоційного виснаження у менеджерів по роботі з клієнтами

Як показують результати, немає респондентів із одночасно високим рівнем емоційного виснаження та високим рівнем щастя. На рисунку показано, що найбільша частка припадає на знижений рівень щастя – 37% менеджерів із високим

рівнем емоційного виснаження. Видно тенденцію – чим вищий рівень щастя, тим менша кількість респондентів із високим рівнем емоційного виснаження. Також варто було б визначити, який рівень емоційного вигорання у менеджерів по роботі з клієнтами із зниженим рівнем щастя. Таких респондентів виявилось 16 (Рис. 2.3.2).

Шкала щастя - знижений рівень. Кількість респондентів: 16	Емоційне виснаження			
	Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
	низький рівень	0 - 15	0	0%
	середній рівень	16 - 24	2	12%
	високий рівень	25 - 54	14	88%
	Разом		16	100%



Рис. 2.3.2. Рівень емоційного виснаження при зниженому рівні щастя у менеджерів по роботі з клієнтами

При зниженому рівні щастя, у 88% опитуваних діагностовано високий рівень, у 12% – середній рівень, та у 0% – низький рівень емоційного виснаження. Враховуючи подану статистику, ми можемо судити, що між рівнем щастя та емоційним виснаженням є взаємозв'язок. Для закріплення висновку, варто розглянути результати емоційного виснаження у респондентів із підвищеним та високим рівнем щастя (32 менеджери) – рис. 2.3.3.

Шкала щастя - підвищений і високий рівні. Кількість респондентів: 32	Емоційне виснаження			
	Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
	низький рівень	0 - 15	7	22%
	середній рівень	16 - 24	14	44%
	високий рівень	25 - 54	11	34%
	Разом		32	100%



Рис. 2.3.3. Рівень емоційного виснаження при підвищеному та високому рівнях щастя у менеджерів по роботі з клієнтами

У даному випадку, немає однозначних результатів. Серед менеджерів із підвищеним та високим рівнями щастя є респонденти, у яких виявлено як низькі (22%), так і середні (44%) та високі (34%) показники. Тим не менш, такі результати можуть бути викликані специфікою роботи менеджерів по роботі з клієнтами. Як видно із отриманих результатів, чим нижчий рівень щастя, тим вищий рівень емоційного виснаження, проте це не зумовлює низький рівень виснаження при відносно високих показниках щастя.

Наступним кроком є порівняння результатів по методиці К. Маслач та «ПСС-20» Є. І. Головахи. На рис. 2.3.4 зображена статистика по рівнях соціального самопочуття у менеджерів із високим рівнем емоційного виснаження.

Емоційне виснаження - високий рівень. Кількість респондентів: 38	Соціальне самопочуття			
	Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
	низький рівень	20 - 27	1	3%
	знижений рівень	28 - 29	4	10%
	середній рівень	30 - 40	8	21%
	підвищений рівень	41 - 42	5	13%
	високий рівень	43 - 60	20	53%
	Разом		38	100%

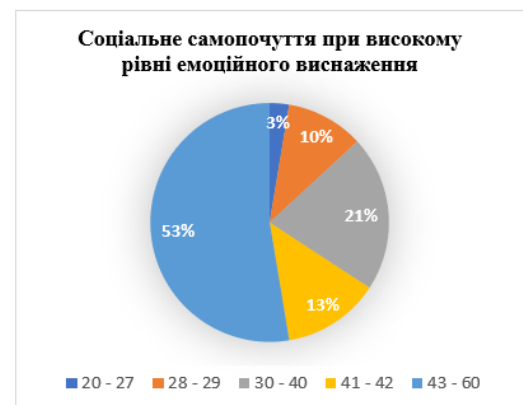


Рис. 2.3.4. Рівень соціального самопочуття при високому рівні емоційного вигорання у менеджерів по роботі з клієнтами

Як показано, серед 38 респондентів із високим рівнем емоційного виснаження, 53% мають високий рівень соціального самопочуття; 13% – підвищений рівень, 21% – середній рівень, 10% – знижений рівень та 3% – низький рівень. Виходячи із таких даних, можна зробити висновок, що немає очевидного зв'язку типу «низький рівень соціального самопочуття означає високий рівень емоційного вигорання». Так само високий рівень соціального самопочуття не убезпечує від емоційного вигорання.

Крім того, ми перевірили рівень емоційного вигорання при низькому і зниженому рівнях соціального самопочуття. Кількість респондентів із низьким та зниженим рівнями соціального самопочуття – 12 (Рис. 2.3.5).

Соціальне самопочуття - низький і знижений рівень. Кількість респондентів: 12	Емоційне виснаження			
	Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
	низький рівень	0 - 15	2	16%
	середній рівень	16 - 24	5	42%
	високий рівень	25 - 54	5	42%
	Разом		12	100%



Рис. 2.3.5. Рівень емоційного виснаження при низькому і зниженому рівнях соціального самопочуття у менеджерів по роботі з клієнтами

Дані свідчать про те, що при низькому і зниженому рівнях соціального самопочуття по 42% менеджерів по роботі з клієнтами мають високий та середній рівні емоційного виснаження та 16% мають низький рівень вигорання. На рис. 2.3.6 зображено статистику по підвищеному та високому рівнях соціального самопочуття.

Соціальне самопочуття - підвищений і високий рівень. Кількість респондентів: 44	Емоційне виснаження		
	Рівень		Відсоток від усіх
	низький рівень	0 - 15	5
	середній рівень	16 - 24	14
	високий рівень	25 - 54	25
	Разом		44
			100%



Рис. 2.3.6. Рівень емоційного виснаження при підвищеному і високому рівнях соціального самопочуття у менеджерів по роботі з клієнтами

Із 44 респондентів із високим та підвищеним рівнями соціального самопочуття, низький рівень емоційного виснаження діагностовано у 11% респондентів, середній – у 32% та високий – у 57% менеджерів. Дані знову свідчать про те, що при високому рівні соціального самопочуття у менеджерів по роботі з клієнтами все одно очікується високий рівень емоційного вигорання.

Аналіз та візуалізація даних підводять нас до висновку, що між рівнями емоційного вигорання та щастя є взаємозв'язок, а між емоційним вигоранням та соціальним самопочуттям він відсутній.

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ

У першій частині другого розділу ми описали основні методологічні підходи до дослідження емоційного вигорання та психологічного і соціального благополуччя. Було описано основні етапи дослідження емоційного вигорання та його місце у художній літературі. Було розкрито суть методик на визначення емоційного вигорання та їхнє теоретичне підґрунтя («Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова та «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач). Було подано теорію Керол Д. Ріфф та її розуміння психологічного благополуччя. Також було описано феномен щастя в контексті психологічного благополуччя особистості та його розуміння в різних країнах. На завершення, було описано Оксфордську шкалу щастя. Також було розкрито питання соціального благополуччя та самопочуття, презентовано скорочену статистику щодо соціального самопочуття Українців в роки незалежності, створену Є. І. Головахою та описано його опитувальник ПСС-20.

У другій частині було описано організацію дослідження рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя та соціального самопочуття у менеджерів по роботі з клієнтами. Було описано менеджерів, що ввійшли до вибірки та дали коротку характеристику їхньої посади. Далі було описано три етапи роботи. На першому етапі, за допомогою описування, фрілістингу та фокус-групи ми зрозуміли, що серед менеджерів по роботі з клієнтами можна очікувати високий рівень емоційного вигорання. На другому етапі було зібрано наступні результати по трьох опитувальниках:

- високий рівень емоційного виснаження виявлено у 51% опитуваних; високий рівень деперсоналізації – у 43% та високий рівень редукції особистих досягнень – у 35% опитуваних;
- у більшості менеджерів по роботі з клієнтами підвищений (36%) та середній (35%) рівень щастя, низький рівень щастя не виявлено ні у кого;

- у 53% опитуваних діагностовано високий рівень соціального самопочуття, інші 47% опитуваних мають низький, знижений, середній та підвищений рівні соціального самопочуття.

Третій етап дослідження було завершено такими основними підсумками:

- між емоційним вигоранням та рівнем щастя є негативна кореляція, зв'язку між рівнями емоційного вигорання та соціальним самопочуттям не виявлено;
- велика частина менеджерів по роботі з клієнтами із високим рівнем емоційного вигорання мають знижений рівень щастя (37%);
- разом із тим, серед усіх менеджерів із зниженим рівнем щастя найбільше тих, у кого високий рівень вигорання (88%);
- при високих показниках щастя, у 34% опитуваних також виявлено високий рівень емоційного виснаження;
- при низькому і зниженому рівнях соціального самопочуття, 42% менеджерів по роботі з клієнтами мають високий рівень емоційного виснаження; крім того, у респондентів із високим та підвищеним рівнями соціального самопочуття, високий рівень вигорання виявлено у 57%; тобто емоційне вигорання однаково можливе за низьких та високих показників соціального самопочуття.

У третьому розділі ми спробуємо вплинути на рівень щастя та дослідити, що дійсно він пов'язаний з емоційним вигоранням менеджерів по роботі з клієнтами.

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ТА АПРОБАЦІЯ ПРОГРАМИ ФІЗИЧНОЇ АКТИВНОСТІ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ЩАСТЯ ТА ЗМЕНШЕННЯ СИМПТОМІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕНЕДЖЕРІВ ПО РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ

3.1. Фактори впливу на рівень щастя

У минулому розділі було описано поняття щастя в контексті психологічного благополуччя та способи його дослідження. У третьому розділі ми опишемо спробу впливу на його рівень у менеджерів по роботі з клієнтами. Для початку, варто було б проаналізувати загальні способи впливу на рівень щастя.

Хороше життя та постійне покращення свого самопочуття викликало багаторічне занепокоєння в академічному і повсякденному житті. В наші дні, акцент на щасті та добробуті зростає на міжнародному, національному, суспільному та індивідуальному рівнях. «»

Соня Любомирські, професорка Каліфорнійського університету, вважає, що ми на 40% самі впливаємо на своє щастя. Інші 10% – це обставини, на які ми не маємо впливу, а 50% – це базовий рівень¹¹⁶. Базовий рівень вона порівнює із схильністю до повноти – комусь із нас пощастило легко та без проблем підтримувати свою вагу, а хтось відмовляється мало не від усієї їжі і це не дуже й допомагає. Наш можливий рівень щастя, як і інтелект визначається генетично; проте, це ж лише 50% нашого можливого щастя¹¹⁷.

За Сонею Любомирські, щасливі люди мають довгострокові цілі та справу життя, радіють кожній дрібниці, насолоджуються моментами, цінують друзів та рідних і присвячують їм багато часу, займаються спортом та дякують за кожен прожитий день¹¹⁸.

Мартін Селігман розробив свою формулу щастя «Щ = У + О + Ф», де:

Щ – стійке і довготривале щастя;

¹¹⁶ Любомирски С. Психология счастья. Новый подход / Соня Любомирски. – Питер, 2014. – 19 с.

¹¹⁷ Там само.

¹¹⁸ Там само, с. 20-21.

У – успадкований рівень «щасливості», діапазон щастя людини;

О – життєві обставини (робота, доходи, сімейні обставини);

Ф – фактори, на які людина може впливати (здатність прощати і забувати, оптимізм). Автор зазначає, що якраз «Ф» і є зоною максимальної оптимізації¹¹⁹.

Як можна судити, і М. Селігман і С. Любомирські підводять нас до наукового розуміння давно відомої істини – ми самі повинні вибирати свою реакцію на все, що відбувається довкола нас. Про це писав і Віктор Франкл у книзі «Людина в пошуках справжнього сенсу», де він довів, що людині під силу перемогти будь-які життєві обставини та у всьому віднайти сенс¹²⁰.

Мабуть, ми не раз зустрічали вислови відомих людей про щастя¹²¹:

«Щастя не знаходять, його створюють.» – Ельчін Сафарлі

«Щастя — це гарне здоров'я і погана пам'ять.» – Бергман Інґрід

«Щасливий той, хто вважає себе щасливим.» – Філдінг Генрі

«Більшість людей щасливі настільки, наскільки вони вирішили бути щасливими.» – Авраам Лінкольн

«Щастя – це всього лише побічний ефект правильно організованого життя.» – Михайло Литвак

«Сміливі завжди мають щастя...» – Іван Багряний

«Щастя завжди там, де людина його бачить.» – Генрік Сенкевич

Виходить, що і науковці, і відомі персоналії, і прості люди різними способами говорять про одне і те ж. Отож, ми зрозуміли, що людина може впливати на рівень

¹¹⁹ Селігман М. Новая позитивная психология. Научный взгляд на счастье и смысл жизни / Мартин Селігман., 2006. – с. 69.

¹²⁰ Франкл В. Людина в пошуках справжнього сенсу. Психолог у концтаборі / Віктор Франкл. – Харків: Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2016. – 159 с.

¹²¹ Вислови, цитати та фрази про щастя [Електронний ресурс] // Петриків. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://petrukiv.te.ua/page,12,602-vislovy-ta-frazi-pro-schastia.html>.

свого щастя як мінімум на 40%, тому далі варто було б розглянути як це можна зробити.

Деніел М. Хейброн вважає, що факторами щастя є¹²²:

- *безпека* – не можна відчутися щасливим, якщо твоє життя під загрозою. Це можливо лише за умов повної безпеки. Сюди входить ситуація у країні/місті, де проживає людина. Це також про безпеку у всіх її проявах – від соціальної безпеки до захисту авторських прав і т. д.;
- *світогляд* – автор приділяє значну увагу поняттям позитивного налаштування та прийняття. Бути *позитивно налаштованим* означає зосередитися на позитивних моментах життя, бути оптимістичними та вдячними, бачити гумор у життєвих ситуаціях, дозволяючи собі бути несерйозними чи смішними. *Прийняття* означає не впадати у відчай, коли щось йде не так: приймати речі такими, якими вони є, і не вимагати, щоб вони відповідали вашому порядку денному.
- *автономія* – це про свободу від примусу, втручання у власне життя та підпорядкування чужої волі; про можливість вибору у всіх значеннях цього слова;
- *стосунки* – близькі відносини надзвичайно важливі. Тут йдеться про стосунки із членами сім'ї, друзями, колегами, що сповнені довіри та взаєморозуміння;
- *змістовна діяльність* – щаслива та людина, яка залучена у таку діяльність, що надає сенсу та цінності всього її життя. З іншого боку, діяльність може бути й тимчасовою, але також важливою для людини;
- іншими, проте більш індивідуальними факторами щастя за результатами проведених опитувань, Деніел М. Хейброн вважає *єднання з природою та гроші*.

¹²² Haybron D. M. Happiness: A Very Short Introduction / Daniel Haybron. – Hampshire: Ashford Colour Press Ltd., 2013. – p. 69-88.

Виходить, що для покращення рівня щастя, потрібно вплинути на фактори, що його визначають: покращити безпеку, змінити світогляд, стати більш незалежними, працювати над хорошими стосунками, займатися тим, чим завжди хотіли, знайти роботу з кращою оплатою праці та частіше проводити час на природі.

Майк Вікінг, засновник Інституту дослідження щастя в Копенгагені, а також автор книги «Маленька книга хюге. Як жити добре по-данськи», виділяє такі фактори, що впливають на наше щастя¹²³:

1. Є деякі речі, якими ми не керуємо. Ми народжені більш-менш щасливими чи нещасними, і ми не можемо цього змінити. Генетика має значення.
2. Є деякі фактори, над якими ми маємо контроль – наша поведінка, вибір способу життя.
3. Є область, де ми лише трішки контролюємо ситуацію, в якій живемо, – наприклад, комфорт нашого міста.

У одному із інтерв'ю, Майк Вікінг зазначив, що, згідно досліджень його Інституту, на щастя впливають стосунки, доброта, гроші, довіра, здоров'я та свобода; саме тому деякі люди з різних країн щасливіші за інших¹²⁴.

Коли приходить час святкових привітань, найчастіше, мабуть, згадуються щастя й здоров'я. За цим стоїть той факт, що люди, зазвичай, серед всіх земних благ, найбільш цінними вважають саме їх. Щастя і здоров'я дуже тісно пов'язані – щастя впливає на здоров'я, і навпаки, здоров'я теж має вплив на щастя людини.

Всім відома фраза «сміх – найкращі ліки» небезпідставна. Виявляється, позитивні емоції мають вплив на загальний стан здоров'я та довголіття. Перш за все, численними дослідженнями доведено, що щасливі люди довше живуть. Крім

¹²³ Colson T. An expert reveals the secret to why Denmark is the happiest country in the world [Електронний ресурс] / Thomas Colson // Business Insider. – 2016. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.businessinsider.com/happiness-expert-meik-wiking-on-hygge-and-hugs-denmark-happiest-country-2016-9>.

¹²⁴ The psychology behind happiness [Електронний ресурс] // Research Features. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://researchfeatures.com/wp-content/uploads/2018/02/TL-Meik-Wiking-Happiness-Research-Institute-1.pdf>.

того, існує цілий ряд досліджень, які свідчать, що щастя знижує ризик конкретних захворювань, включаючи інсульт, діабет, високий артеріальний тиск та артрит. Також є деякі свідчення того, що серед людей із серйозними станами здоров'я (травми спинного мозку, ішемічна хвороба та серцева недостатність), швидше відновлюються ті, що вважають себе щасливими¹²⁵.

З іншого боку, здоров'я є одним із факторів щастя¹²⁶. Професор та дослідник університету Дж. Мейсона у США Ерік Ангнер за допомогою проведених досліджень дійшов до висновків, що стан здоров'я є одним з найважливіших факторів щастя. Він довів, що у пацієнтів із хворобами, що негативно впливають на їхнє щоденне функціонування, рівень щастя досить низький. Саме тому, за його словами, краще розуміння складного взаємозв'язку між станом здоров'я та суб'єктивним відчуттям щастя може мати важливі наслідки для догляду та лікування пацієнтів, що мало б значно покращити якість життя пацієнтів¹²⁷.

Якщо проаналізувати стан досліджуваних менеджерів по роботі з клієнтами та оцінити, наскільки можливо вплинути на їхній рівень щастя, найоптимальнішим варіантом буде спроба покращити їхній загальний стан здоров'я за допомогою фізичної активності. Мабуть, у рамках дослідження, практично неможливо буде вплинути на інші фактори, що визначають щастя: безпека, світогляд, стосунки (за Д. М. Хейброном) чи гроші, доброта й свобода (за М. Вікінгом). З іншого боку, заняття спортом є характеристикою діяльності щасливих людей за С. Любомирські, а також його можна вважати змістовною діяльністю за Д. М. Хейброном.

¹²⁵ Exploring the Link Between Health and Happiness [Електронний ресурс] // Psychology Today. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.psychologytoday.com/us/blog/evidence-based-living/201902/exploring-the-link-between-health-and-happiness>.

¹²⁶ The psychology behind happiness [Електронний ресурс] // Research Features. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://researchfeatures.com/wp-content/uploads/2018/02/TL-Meik-Wiking-Happiness-Research-Institute-1.pdf>.

¹²⁷ New study examines how health affects happiness [Електронний ресурс] // ScienceDaily. – 2012. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.sciencedaily.com/releases/2012/11/121113122048.htm>.

3.2. Теоретичний аспект впливу занять спортом на рівень щастя

На відчуття, які виникають під час фізичних навантажень, впливають дофамін та серотонін. Дофамін називають «гормоном щастя» небезпідставно. Всі ті щасливі відчуття, які виникають у тілі, коли люди мають справу із улюбленими предметами, заняттями чи іншими людьми виникають як хімічний процес завдяки цьому гормону. Дофамін виділяється щоразу при інтенсивних фізичних навантаженнях і його рівень продовжує збільшуватися протягом заняття. Як тільки заняття завершується, рівень дофаміну знижується. При занятті спортом також виділяється серотонін. Це ще один хімічний активатор мозку, що виробляється в організмі вже після занять спортом. Постійно підвищений рівень серотоніну вказує на щастя і відсутність ознак депресії¹²⁸. Якщо заглибитись у питання більше, то дофамін стимулює виділення білка BDNF (brain-derived neurotrophic factor), що спричиняє захисну та відновлювальну дію на наші нейрони пам'яті. Саме цим пояснюється той факт, що після занять спортом присутнє відчуття ясності, легкості і щастя. Ендорфіни, у свою чергу, мінімізують дискомфорт після фізичних вправ, блокують відчуття болю і навіть пов'язані з почуттям ейфорії¹²⁹.

Джон М. Єгер вважає, що спорт є механізмом, який запускає щастя. Хоча до спорту кожен відноситься по-різному, дослідник впевнений, що більшість погодиться з тим, що організована участь у спорті може бути невід'ємною цінністю і може принести справжнє щастя широкому колу учасників. Якщо займатися спортом правильно, кожен рух та новий виклик приносять людині невимовне щастя як і той факт, що вона дізнається про свої сильні і слабкі сторони. Систематичне заняття спортом допомагає розвивати та зміцнювати впевненість у собі. Джон М. Єгер впевнений, що спорт робить життя приємним, зайнятим та осмисленим, а це

¹²⁸ Thomas S. How Does Sports Induce Happiness In People's Lives? [Електронний ресурс] / Sheryl Thomas // Playo. – 2016. – Режим доступу до ресурсу: <https://blog.playo.co/how-does-sports-induce-happiness-in-peoples-lives/>.

¹²⁹ Widrich L. What Happens To Our Brains When We Exercise And How It Makes Us Happier [Електронний ресурс] / Leo Widrich // Fact Company. – 2014. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.fastcompany.com/3025957/what-happens-to-our-brains-when-we-exercise-and-how-it-makes-us-happier>.

забезпечує піднесений настрій та щастя. Розуміння сенсу занять забезпечує задоволення від процесу¹³⁰.

Кіт Зуліг та Ребекка Вайт у своєму дослідженні виявили, що американські підлітки, які займаються командними видами спорту, оцінили як задоволеність життям, так і своє фізичне здоров'я вище, ніж їхні однолітки, які цим не займаються. Вчені впевнені, що перевагами командного спорту є фізична активність та спільна ідентичність, що формується завдяки командному духу, кооперації та соціалізації¹³¹.

У Міністерстві охорони здоров'я і соціальних служб США впевнені, що:

- регулярні фізичні навантаження корисні для людей різного віку, як для чоловіків, так і для жінок;
- значні переваги для здоров'я має навіть помірна кількість фізичних навантажень (наприклад, 30 хвилин швидкої ходьби, 15 хвилин бігу, або 45 хвилин гри у волейбол) кілька разів на тиждень. Через невелике збільшення щоденної активності можна покращити здоров'я та якість життя;
- ще більше переваг для здоров'я можна отримати завдяки більшій кількості фізичних навантажень;
- фізичні навантаження знижують ризик передчасної смерті та ішемічної хвороби серця, гіпертонії, раку товстої кишки та цукрового діабету; мають важливе значення для здоров'я м'язів, кісток і суглобів;
- фізичні навантаження також покращують психічне здоров'я¹³².

У Міністерстві доводять, що дослідження серед американських чоловіків та жінок свідчать про те, що фізичні навантаження можуть зменшити симптоми

¹³⁰ Yeager J. M. Sports – A Vehicle For Happiness [Електронний ресурс] / John Yeager // Positive Psychology News. – 2007. – Режим доступу до ресурсу: <https://positivepsychologynews.com/news/john-yeager/2007011033>.

¹³¹ Zullig K. J. Physical Activity, Life Satisfaction, and Self-Rated Health of Middle School Students / K. J. Zullig, R. J. White. // Applied Research Quality Life. – 2011. – p. 283–284.

¹³² U.S. Department of Health and Human Services. *Physical Activity and Health. A Report of the Surgeon General*. – Atlanta, 1996. – p. 4.

депресії та тривожності, а також покращити загальне благополуччя. Крім того, згідно з дослідженням, люди, що не займаються спортом, більш схильні до депресії.¹³³

У МОЗ України також наголошують, що регулярні заняття спортом мають позитивний вплив на якість життя та покращення самооцінки¹³⁴.

Раніше були описані переваги спорту для здоров'я. Проте, регулярні фізичні вправи досить позитивно впливають також і на психологічне благополуччя і щастя. Існують дослідження, які доводять, що люди, які займаються спортом, мають вищу самооцінку, кращий настрій та самопочуття, ніж ті, що ним не займаються. Більше того, психологічний ефект спорту також проявляється у позитивному сприйнятті себе й свого тіла, а також у прагненні до самовдосконалення не лише у фізичному аспекті¹³⁵. Також, досить поширеними перевагами занять спортом для психологічного здоров'я є такі:

- *збереження і покращення розумових навичок*: регулярні фізичні навантаження допомагають зберегти ключові розумові навички навіть з віком. Сюди входять критичне мислення, здатність навчання та логічність суджень. Навіть заняття до 30 хв на день може забезпечити ці переваги для психічного здоров'я¹³⁶;
- *якісніший сон*: фізичні вправи допомагають швидко засинати і легше прокидатися. Якщо займатись фізичними вправами на свіжому повітрі, природне світло дасть змогу знайти баланс між сном та активністю¹³⁷.

¹³³ Там само, с. 136.

¹³⁴ Чотири причини займатись фізичними вправами щодня [Електронний ресурс] // Міністерство охорони здоров'я України. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://moz.gov.ua/article/health/4-prichini-zajmatis-fizichnimi-vpravami-schodnja>.

¹³⁵ Sports And Health [Електронний ресурс] // Sports in America: Recreation, Business, Education, and Controversy. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.encyclopedia.com/sports/news-wires-white-papers-and-books/sports-and-health>.

¹³⁶ Lawlor D. A. Papers The effectiveness of exercise as an intervention in the management of depression: systematic review and meta-regression analysis of randomised controlled trials [Електронний ресурс] / D. A. Lawlor, S. W. Hopker // TheBMJ. – 2000. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.bmj.com/content/322/7289/763.full>.

¹³⁷ How Exercise Impacts Sleep Quality [Електронний ресурс] // Sleep Foundation – Режим доступу до ресурсу: <https://www.sleepfoundation.org/articles/how-exercise-impacts-sleep-quality>.

- *збільшення впевненості у собі*: фізичні вправи додають впевненості у собі – бажання постійно покращувати свій фізичний стан переноситься на інші сфери життя. Людина стає більш впевненою у своїх силах та можливостях¹³⁸;
- можливість *подолати* такі *негативні відчуття* як тривога, стрес, відчуття безнадії, тиск обставин, відчуття неповноцінності¹³⁹.

Уляна Супрун зазначає, що така фізична активність, як танці, має позитивний вплив на когнітивні навички, покращує пам'ять та вчить приймати рішення¹⁴⁰.

Дослідники Ж. Жанг та В. Чен довели, що частота та об'єм фізичних навантажень є важливими факторами взаємозв'язку між фізичним навантаженням та щастям, і що ще важливіше, навіть невелика кількість фізичних навантажень впливає на щастя. Дослідження проводилось у різних напрямках. Цікавим є той факт, що заняття спортом навіть один день на тиждень мають вплив на рівень щастя, що було доведено завдяки порівнянню результатів респондентів, які взагалі не займалися вправами та тими, що виконували їх лише один раз на тиждень. Дослідники довели, що навіть 10 хвилин фізичних навантажень на тиждень можуть значно збільшити шанси на покращення рівня щастя¹⁴¹. До речі, дослідження серед людей похилого віку (60 і більше років) виявило, що для цієї вікової категорії фізична активність актуальна лише для покращення результатів людей із низькими показниками щастя, а не для покращення рівня щастя серед людей, які вже щасливі¹⁴².

¹³⁸ Physical activity and self-esteem: testing direct and indirect relationships associated with psychological and physical mechanisms [Електронний ресурс] / [S. H. Sani, Z. Fathirezaie, S. Brand та ін.] // *Neuropsychiatric Disease and Treatment*. – 2016. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5068479/>.

¹³⁹ Robinson L. The Mental Health Benefits of Exercise [Електронний ресурс] / L. Robinson, J. Segal, M. Smith // *Help Guide*. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.helpguide.org/articles/healthy-living/the-mental-health-benefits-of-exercise.htm>.

¹⁴⁰ Супрун У. Користь танцю для здоров'я [Електронний ресурс] / Уляна Супрун // Facebook. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://goo.gl/ZfH5ho>.

¹⁴¹ Zhang Z. A Systematic Review of the Relationship Between Physical Activity and Happiness / Z. Zhang, W. Chen. // *Journal of Happiness Studies*. – 2018. – p. 14.

¹⁴² Souto Barreto P. Direct and indirect relationships between physical activity and happiness levels among older adults: a cross-sectional study / Philippe Souto Barreto // *Aging & Mental Health* / Philippe Souto Barreto. – Marseille, 2014. – (Aix-Marseille Université). – p. 866.

До такого ж висновку дійшли Дж. Фішер, Д. Кейтеліду та Дж. Самутіс. Вчені досліджували студентів медуніверситету на Кіпрі та довели існування взаємозв'язку між рівнем щастя та фізичними навантаженнями. Високий рівень фізичної активності виявили у 60,8% студентів. Депресію діагностували у 15,2% студентів. Було встановлено позитивну кореляцію між рівнем щастя та високою фізичною активністю лише серед студенток. Тим не менш, як студенти так і студентки займались фізичними вправами практично з однаковою частотою і при цьому рівень щастя також істотно не відрізнялися між статями¹⁴³.

До речі, результати Шотландського Опитувальника Здоров'я свідчать про те, що користь для психічного здоров'я спостерігається при занятті будь-якими фізичними навантаженнями не менше 20 хв на тиждень¹⁴⁴.

Дослідники із Оксфордського та Єльського університетів виявили, що спорт має сильніший вплив на щастя, ніж гроші. Виявилось, що фізично активні люди почуваються так само добре, як і ті, хто не займається спортом, але заробляє більше \$25000 на рік¹⁴⁵. Відповідно, людина із невеликим доходом, яка займається спортом, може бути набагато щасливішою за ту, яка не є фізично активною, але заробляє, скажімо, \$20000 на рік.

На противагу, існують докази того факту, що й рівень щастя може впливати на фізичну активність. Дослідження Е. С. Кіма та колег проводилось протягом 11 років і у ньому взяли участь близько 10000 респондентів віком від 50 років. Їх запитували про фізичну активність у щоденному житті, на роботі і т. д. Виявилось, що учасники із вищим рівнем психологічного самопочуття на початку дослідження мали вищі рівні фізичної активності протягом наступного десятиліття. Крім того, ті, хто на початку дослідження був щасливим і активним, в більшості і надалі

¹⁴³ Fisher J. J. Happiness and physical activity levels of first year medical students studying in Cyprus: a cross-sectional survey [Електронний ресурс] / J. J. Fisher, D. Kaitelidou, G. Samoutis // BMC Medical Education. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <https://bmcmmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-019-1790-9>.

¹⁴⁴ Hamer M. Dose-response relationship between physical activity and mental health: the Scottish Health Survey / M. Hamer, E. Stamatakis, A. Steptoe. // Department of Epidemiology and Public Health. – 2008. – p. 1111.

¹⁴⁵ Moynihan R. Exercise is more important for your mental health than money, Yale and Oxford research suggests [Електронний ресурс] / Ruqayyah Moynihan // Business Insider. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.businessinsider.com/exercise-makes-you-happier-than-money-says-yale-and-oxford-study-2019-4>.

залишалися активними. Виходить, результати цього дослідження доводять, що більш високий рівень психологічного самопочуття може передувати підвищеному фізичному навантаженню¹⁴⁶.

Також, часто під час соціологічних опитувань, про регулярні фізичні вправи згадують ті респонденти, які вважають себе щасливими¹⁴⁷.

Отже, між фізичною активністю та рівнем щастя існує не одно-, а двосторонній зв'язок.

Вже було описано, що згідно багатьох джерел, заняття спортом мають позитивний вплив на фізичне й психічне здоров'я. Якщо фізичні навантаження сприяють покращеному настрою, позитивним емоціям, зниженню рівня депресії, підвищенню рівня щастя, тоді досить логічним є припущення, що спорт позитивно впливає і на емоційне вигорання. Звісно, є досить багато досліджень, що підтверджують або спростовують цю теорію.

Нідерландські вчені досить багато уваги приділяли огляду існуючих досліджень не лише щодо впливу занять спортом на емоційне вигорання, але й необхідної «дози» активності для досягнення результату. Серед найцікавіших висновків можна виділити такі¹⁴⁸:

- заняття фізичними навантаженнями 1-2 рази на тиждень протягом 4 - 18 тижнів мають перспективні наслідки для запобігання та зменшення симптомів вигорання. Це особливо помітно серед спочатку неактивних працівників;
- більш виснажені працівники зазвичай менш вмотивовані починати та продовжувати заняття спортом;

¹⁴⁶ Maintaining Healthy Behavior: a Prospective Study of Psychological Well-Being and Physical Activity / E. S. Kim, L. D. Kubzansky, J. Soo, J. Boehm. // The Society of Behavioral Medicine. – 2016. – p. 6.

¹⁴⁷ Britt R. R. Why I've Stopped Pursuing Happiness [Електронний ресурс] / Robert Roy Britt // Luminate. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <https://medium.com/luminate/why-ive-stopped-pursuing-happiness-7babc6b340ac>.

¹⁴⁸ Systematic Review of the Association between Physical Activity and Burnout / L. M. Naczenski, J. D. Vries, M. L. Hooff, M. A. Kompier. // Journal of Occupational Health. – 2017. – №59. – p. 491.

- хоча фізичні навантаження здаються ефективними для боротьби з емоційним виснаженням, все ще незрозуміло, який тип, інтенсивність, тривалість або частота фізичних навантажень можуть працювати найкраще. Коли одні дослідження свідчать про те, що фізичні навантаження з підвищеною інтенсивністю є ефективними для запобігання вигорання, інші виявили, що лише фізичні навантаження низької інтенсивності дають позитивні результати. Крім того, вже описаний факт зменшення симптомів вигорання за допомогою чотиритижневої програми, що включала заняття фізичними вправами тричі на тиждень протягом 30 хв.

Р. Паніора з колегами довели існування кореляційного зв'язку між емоційним вигоранням і якістю життя медсестер та рівнем їхньої фізичної активності. Хоч серед респондентів середній рівень емоційного вигорання не був високий, навіть при таких даних було доведено існування кореляційного зв'язку¹⁴⁹. Отже, знову дослідження довело шуканий факт.

В бразильському університеті Сан Пауло також погоджуються із фактом впливу фізичної активності на емоційне вигорання. Дослідники М. Д. Мораєс, С. Л. Калє та К. Е. Верарді довели, що вигорання негативно пов'язане із рівнями фізичної підготовки респондентів. Також, результати свідчать, що у жінок вищий рівень емоційного виснаження, ніж у чоловіків навіть тоді, коли вони займаються кардіо-вправами. Вчені впевнені, що кардіо-навантаження можуть суттєво зменшити симптоми емоційного вигорання¹⁵⁰.

На противагу, інші бразильські вчені не знайшли тісного зв'язку між заняттями спортом та вигоранням. А. Р. Фрейтас та колеги також досліджували медсестер. Попередні результати вигорання майже не відрізнялися від тих, що були

¹⁴⁹ Paniora R. The effect of physical activity on the Burnout syndrome and the quality of life of nurses working in psychiatric centers / R. Paniora, O. Matsouka, Y. Theodorakis. // Hellenic Journal of Nursing. – 2017. – №56. – p. 228–229.

¹⁵⁰ Moraes M. G. The influence of physical fitness on the symptoms of Burnout / M. G. Moraes, S. L. Calais, C. E. Verardi. // Journal of Physical Education and Sport. – 2019. – №3. – p. 949.

зафіксовані після програми фізичної активності. Вчені не ставляться до результатів свого дослідження як що догми чи наукового факту та пояснюють це невеликою кількістю респондентів – 58. Дослідники наполягають на необхідності подальшого вивчення впливу спорту на емоційне вигорання¹⁵¹.

Огляд літератури свідчить про те, що зв'язок між фізичною активністю та щастям і емоційним вигоранням все-таки існує. Це дає нам теоретичне підґрунтя для виявлення впливу рівня щастя менеджерів по роботі з клієнтами на їхнє емоційне вигорання шляхом підвищення рівня щастя завдяки розробленій програмі фізичної активності.

¹⁵¹ Impact of a physical activity program on the anxiety, depression, occupational stress and burnout syndrome of nursing professionals / A. R. Freitas, E. C. Carneseca, C. E. Paiva, B. S. Paiva. // Revista Latino-Americana de Enfermagem. – 2014. – p. 334–335.

3.3. Програма фізичної активності для підвищення рівня щастя та зменшення симптомів емоційного вигорання менеджерів та її результати

Основний принцип, яким ми керувалися при складанні програми фізичної активності – мінімум зусиль, максимум ефекту. Менеджерам необхідно було б витратити на заняття мінімум часу і вправи не повинні були б бути надто важкими для того, щоб всі учасники програми з легкістю справлялись із навантаженнями та не перестали займатись передчасно. Проаналізувавши дослідження різних науковців, ми встановили мінімальний часовий ліміт – 20 хвилин на тиждень при заняття фізичною активністю принаймні 2 рази на тиждень. Верхнього ліміту не було – все залежало від бажання учасників. Щодо типу активності – найоптимальнішим варіантом виявилось поєднання дихальних вправ із ранковою зарядкою. Дихальні вправи відомі своєю користю як для фізичного, так і психічного здоров'я. Вони:

- знижують рівень стресу в організмі;
- знижують частоту серцебиття;
- знижують артеріальний тиск;
- покращують діабетичну симптоматику;
- зменшують рівень депресії;
- зменшують прояви хронічного болю;
- допомагають краще регулювати реакцію організму на стрес і втому;
- зменшують ймовірність вигорання¹⁵².

З фізіологічної точки зору, організм звільняється від 70% своїх токсинів через дихання. Якщо не дихати ефективно, організм не до кінця звільняється від токсинів і тоді інші системи тіла повинні працювати понаднормово, що може врешті-решт призвести до хвороби. При видиху повітря з тіла, виділяється вуглекислий газ, що є природним відходом метаболізму організму. Насичення мозку киснем зменшує надмірний рівень тривожності. Крім того, правильне дихання «масажує» всі

¹⁵² Mindful Breathing Can Achieve Tremendous Health Benefits [Електронний ресурс] // Home Care Assistance – Режим доступу до ресурсу: <https://homecareassistance.com/e-books/ultimate-guide-self-care/mindful-breathing-can-achieve-tremendous-health-benefits>.

органи. Рухи діафрагми під час глибокого дихання масажують шлунок, тонку кишку, печінку та підшлункову залозу. Верхній рух діафрагми також масажує серце. При вдиху повітря, діафрагма опускається і живіт розширюється. Це допомагає масажувати життєвоважливі органи і покращує циркуляцію крові в них. Контрольоване дихання також зміцнює і тонізує м'язи живота. Кисень подорожує по крові, приєднуючись до гемоглобіну у еритроцитах. Це, в свою чергу, допомагає організму при метаболізмі поживних речовин і вітамінів. Також, глибоке дихання видаляє весь вуглекислий газ і збільшує рівень кисню у крові, тим самим підвищуючи якість крові. Під час глибокого дихання, головний та спинний мозок і нерви живляться краще. Це зміцнює здоров'я всього організму, оскільки нервова система «спілкується» з усіма частинами тіла¹⁵³.

Окрім глибокого контрольованого дихання, велику користь для організму приносить ранкова зарядка. Вправи можуть бути надзвичайним джерелом енергії. Також, ранкові вправи покращують зосередженість та розумові здібності протягом усього дня. Деякі дослідження довели, що вправи краще пробуджують організм, ніж кави¹⁵⁴. Ми вже згадували те, що фізична активність знижує рівень стресу, покращує настрій та робить нас щасливішими. Іншими перевагами ранкових вправ є такі:

- *дають енергію та розвивають швидкість реакції* – результати декількох досліджень свідчать про те, що фізичні вправи безпосередньо впливають на центральну нервову систему, підвищуючи енергію та зменшуючи стомлюваність. Дослідники з університету Джорджії виявили, що регулярні заняття низької інтенсивності, можуть підвищити рівень енергії і зменшити втому¹⁵⁵;

¹⁵³ 18 Benefits of Deep Breathing and How to Breathe Deeply? [Електронний ресурс] // One Powerful Word. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.onepowerfulword.com/2010/10/18-benefits-of-deep-breathing-and-how.html>.

¹⁵⁴ Smith D. 7 Benefits of Morning Exercise [Електронний ресурс] / Dave Smith // Make Your Body Work – Режим доступу до ресурсу: <https://makeyourbodywork.com/benefits-of-morning-exercise/>.

¹⁵⁵ Regular Exercise Plays A Consistent And Significant Role In Reducing Fatigue [Електронний ресурс] // ScienceDaily. – 2006. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.sciencedaily.com/releases/2006/11/061101151005.htm>.

- *покращують сон* – згідно з Чарлін Гамальдо (доктор медицини, медичний директор Центру сну Джона Хопкінса), помірні аеробні вправи подовжують фазу повільного сну, під час якої мозок і тіло омолоджуються¹⁵⁶;
- *підвищують самооцінку та впевненість у собі* – з часом ми починаємо прагнути результатів і задовільняємося їх досягненням¹⁵⁷;
- *допомагають побороти прокрастинацію* – якщо почати займатися ранковими вправами, докладені зусилля будуть проектуватися і на інші сфери життя¹⁵⁸.

Таким чином, запропонована до виконання програма має такий вигляд:

Тривалість: 30 днів

Частота занять: мінімум 2 дні на тиждень

Сумарний час занять на тиждень: мінімум 20 хв

Види вправ:

Обов'язково:

- 1) Дихальні вправи. Рекомендація – відео від програми «Новий день»¹⁵⁹.
- 2) Ранкова зарядка. Розминка ший, кінцівок, спини. Вправи, що включають роботу всіх частин тіла. Рекомендації – відео «Ранкова зарядка»¹⁶⁰, «Класичний пілатес»¹⁶¹.

Рекомендовано:

¹⁵⁶ Exercising for Better Sleep [Електронний ресурс] // Johns Hopkins Medicine – Режим доступу до ресурсу: <https://www.hopkinsmedicine.org/health/wellness-and-prevention/exercising-for-better-sleep>.

¹⁵⁷ Berbari G. How Working Out Makes You More Confident From The Inside Out [Електронний ресурс] / Georgina Berbari // Elite Daily. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.elitedaily.com/p/how-working-out-makes-you-more-confident-from-the-inside-out-according-to-science-8565734>.

¹⁵⁸ Clear J. Procrastination: A Scientific Guide on How to Stop Procrastinating [Електронний ресурс] / James Clear – Режим доступу до ресурсу: <https://jamesclear.com/procrastination>.

¹⁵⁹ Найефективніші Дихальні Вправи, Щоб Розпочати Свій День [Електронний ресурс] // YouTube. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=1Oji0p46KsU>.

¹⁶⁰ Утренняя зарядка "Утренний хардкор". [Електронний ресурс] // YouTube. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=mzzPLx3NmZ0>.

¹⁶¹ Ранок-панок. Ранкова зарядка. Класичний пілатес [Електронний ресурс] // YouTube. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=py2YQ3gWxl8>.

- 1) Вправи на прес, віджимання, різні види статичних вправ, планок;
- 2) Біг та заняття різними видами спорту за можливості (футбол, волейбол, плавання та ін.)
- 3) Йога та інші види медитації за бажанням.

Інші вимоги:

1. В кінці кожного тижня надсилати міні-звіт по зробленій за тиждень роботі – чим і скільки часу займалися.
2. В кінці програми надіслати відгук про зроблену роботу та самопочуття.

У запропонованій програмі брали участь 12 менеджерів по роботі з клієнтами. Їхні показники емоційного вигорання та соціального і психологічного благополуччя до програми подано у Таблиці 3.1.

Таблиця 3.3.1. Показники учасників до початку програми

	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Соціальне самопочуття	Шкала щастя
Респондент №	Результат (рівень)	Результат (рівень)	Результат (рівень)	Результат (рівень)	Результат (рівень)
1(3)	24 (середній)	9 (середній)	29 (високий)	47 (високий)	70 (підвищений)
2(4)	39 (високий)	24 (високий)	34 (середній)	35 (середній)	22 (знижений)
3(12)	25 (високий)	15 (високий)	28 (високий)	50 (високий)	59 (середній)
4(27)	36 (високий)	9 (середній)	24 (високий)	47 (високий)	38 (знижений)
5(28)	28 (високий)	8 (середній)	25 (високий)	51 (високий)	56 (середній)
6(32)	29 (високий)	17 (високий)	29 (високий)	53 (високий)	22 (знижений)
7(34)	26 (високий)	11 (високий)	13 (високий)	29 (знижений)	30 (знижений)
8(36)	42 (високий)	11 (високий)	26 (високий)	50 (високий)	34 (знижений)
9(43)	25 (високий)	10 (середній)	21 (високий)	52 (високий)	33 (знижений)
10(51)	30 (високий)	7 (середній)	27 (високий)	28 (знижений)	51 (середній)
11(57)	38 (високий)	5 (низький)	28 (високий)	39 (середній)	34 (знижений)
12(66)	37 (високий)	13 (високий)	31 (середній)	33 (середній)	38 (знижений)

Таким чином, серед 12 учасників, низький рівень емоційного виснаження не виявлено, середній рівень діагностовано у 1 учасника (8%) та високий рівень у 11 учасників (92%) (Рис. 3.3.1).

Кількість респондентів: 12	Емоційне виснаження			
	Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
	низький рівень	0 - 15	0	0%
	середній рівень	16 - 24	1	8%
	високий рівень	25 - 54	11	92%
	Разом		12	100%



Рис. 3.3.1. Емоційне виснаження учасників до початку програми

Низький рівень деперсоналізації виявлено у 1 респондента (8%), середній – у 5 (42%) та високий – у 6 учасників (50%) (Рис. 3.3.2).

Кількість респондентів: 12	Деперсоналізація			
	Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
	низький рівень	0 - 5	1	8%
	середній рівень	6 - 10	5	42%
	високий рівень	11 - 30	6	50%
	Разом		12	100%

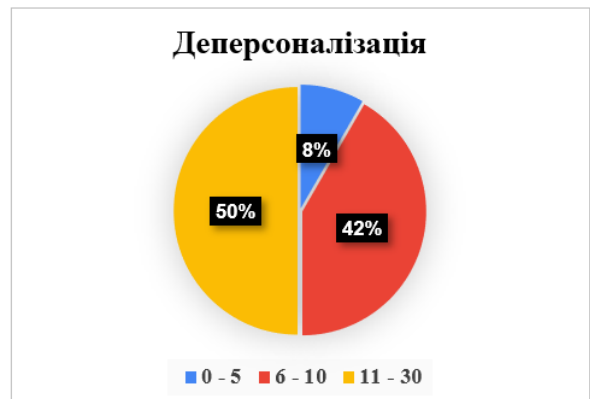


Рис. 3.3.2. Деперсоналізація учасників до початку програми

Розподіл рівнів редукції особистих досягнень учасників до початку програми виглядав так: низький рівень – 0 учасників, середній – 2 (16%), високий – 10 (84%) (Рис. 3.3.3)

Кількість респондентів: 12	Редукція особистих досягнень			
	Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
	низький рівень	37 - 48	0	0%
	середній рівень	31 - 36	2	16%
	високий рівень	0 - 30	10	84%
	Разом		12	100%



Рис. 3.3.3. Редукція особистих досягнень учасників до початку програми

Рівні соціального самопочуття серед вибірки такі (Рис. 3.3.4):

низький – 0, знижений – 2 (16%), середній – 3 (25%), підвищений – 0, високий – 7 (59%).

Кількість респондентів: 12	Соціальне самопочуття			
	Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
	низький рівень	20 - 27	0	0%
	знижений рівень	28 - 29	2	16%
	середній рівень	30 - 40	3	25%
	підвищений рівень	41 - 42	0	0%
	високий рівень	43 - 60	7	59%
	Разом		12	100%



Рис. 3.3.4. Соціальне самопочуття учасників до початку програми

За Оксфордською шкалою щастя, у респондентів такі результати:

низький – 0, знижений – 8 (67%), середній – 3 (25%), підвищений – 1 (8%), високий рівень – 0 (Рис 3.5).

Кількість респондентів: 12	Шкала щастя			
	Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
	низький рівень	0-20%	0	0%
	знижений рівень	21-40%	8	67%
	середній рівень	41-60%	3	25%
	підвищений рівень	61-80%	1	8%
	високий рівень	81-100%	0	0%
Разом			12	100%

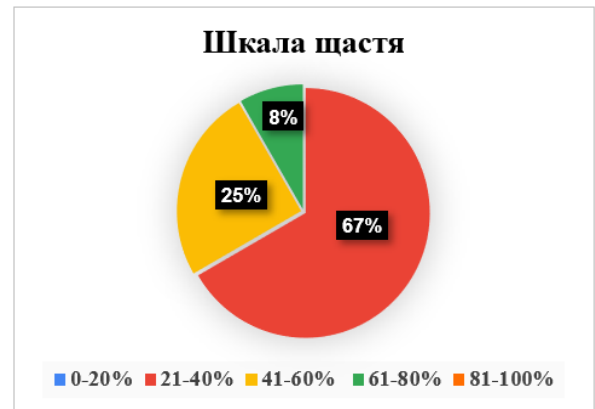


Рис. 3.3.5. Рівні щастя учасників до початку програми

Як видно із результатів, серед учасників програми домінує високий рівень емоційного вигорання, середній рівень соціального самопочуття та знижений рівень щастя.

Як було зазначено, учасники повинні були надсилати міні-звіти щотижня та відгуки на програму після її завершення. Якщо підсумувати, більшість учасників з натхненням взяли за заняття спортом та позитивно оцінювали свій стан. Також вони могли визначити момент, коли їхній стан відчутно покращився. Серед відгуків про програму, подаємо найцікавіші:

1. *«Після занять у перший тиждень я не відчував якогось значного ефекту. Здавалося, це не принесе серйозних результатів, адже вправи надто прості. Вже другого тижня я відчув, що мені стає легше прокидатися щоранку. Зараз відчуваю себе повним сил.»*
2. *«Я давно хотіла почати займатися спортом. Думаю, програма стала хорошим початком для мене, бо «великого слона їдять маленькими ложками». Спершу, після дихальних вправ, у мене були легкі запаморочення. Сьогодні дихаю на повні груди та відчуваю, як набираюсь позитивної енергії. А ще я почала бігати. Не щодня, проте кілька разів на тиждень по вечорах. Мені здається, моє ставлення до багатьох проблем змінилось.»*
3. *«Кілька років тому я займалася танцями і була у хорошій фізичній формі. Зараз, через сидячу роботу та неактивний спосіб життя, відчуваю, що запропонована програма допоможе мені повернутися до мого улюбленого*

заняття. Мені здавалося, що на спорт у мене вже немає часу. Як же я помилялася. 20 хв в тиждень – це зовсім мало, тому з другого тижня почала займатися по 30-40 хв щодня. Відчуваю себе дуже добре.»

Отож, після 30-денної програми фізичної активності в учасників було зафіксовано такі результати (Табл. 3.2):

Табл. 3.3.2. Показники учасників після програми

	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Соціальне самопочуття	Шкала щастя
Респондент №	Результат (рівень)	Результат (рівень)	Результат (рівень)	Результат (рівень)	Результат (рівень)
1(3)	20 (середній)	10 (середній)	34 (середній)	50 (високий)	78 (підвищений)
2(4)	19 (середній)	15 (високий)	31 (середній)	34 (середній)	33 (знижений)
3(12)	17 (середній)	11 (високий)	29 (високий)	55 (високий)	67 (підвищений)
4(27)	28 (високий)	9 (середній)	29 (високий)	49 (високий)	48 (середній)
5(28)	27 (високий)	5 (низький)	28 (високий)	55 (високий)	75 (підвищений)
6(32)	19 (середній)	15 (високий)	33 (середній)	60 (високий)	45 (середній)
7(34)	25 (високий)	8 (середній)	20 (високий)	31 (середній)	36 (знижений)
8(36)	28 (високий)	9 (середній)	37 (низький)	51 (високий)	37 (знижений)
9(43)	18 (середній)	7 (середній)	28 (високий)	58 (високий)	55 (середній)
10(51)	26 (високий)	6 (середній)	37 (низький)	31 (середній)	55 (середній)
11(57)	25 (високий)	5 (низький)	30 (високий)	45 (високий)	35 (знижений)
12(66)	16 (середній)	9 (середній)	33 (середній)	38 (середній)	49 (середній)

Для аналізу даних було застосовано метод t-критерій Стьюдента для перевірки рівності середніх значень вибірки. Тобто об'єктом порівняння стали результати тестів експериментальної групи до початку регулярного виконання фізичних вправ та після закінчення місячного терміну виконання вправ. Результати перевірки показали, що в кожного з дванадцяти учасників контрольної групи зросли усі вимірювані показники. За допомогою t-критерія Стьюдента було визначено, що всі повторні результати по методиках є статистично значущими при умові, що критична точка значущості $p_value = 0.05$.

Результати учасників після програми можна візуалізувати наступним чином. Низький рівень емоційного виснаження не діагностовано, проте на середній та високий рівні припадають по 6 учасників (Рис. 3.3.6):

Кількість респондентів: 12	Емоційне виснаження		
	Рівень		Відсоток від усіх
	низький рівень	0 - 15	0
	середній рівень	16 - 24	6
	високий рівень	25 - 54	6
	Разом		12



Рис. 3.3.6. Емоційне виснаження учасників після програми

Низький рівень деперсоналізації діагностовано у 2 респондентів (16%), середній – у 7 (59%), високий – у 3 (25%) (Рис. 3.3.7).

Кількість респондентів: 12	Деперсоналізація			
	Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
	низький рівень	0 - 5	2	16%
	середній рівень	6 - 10	7	59%
	високий рівень	11 - 30	3	25%
	Разом		12	100%



Рис. 3.3.7. Деперсоналізація учасників після програми

Низький рівень редукції особистих досягнень виявлено у 2 учасників (16%), середній – у 4 (34%) і високий – у 6 (50%) (Рис. 3.3.8).

Кількість респондентів: 12	Редукція особистих досягнень			
	Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
	низький рівень	37 - 48	2	16%
	середній рівень	31 - 36	4	34%
	високий рівень	0 - 30	6	50%
	Разом		12	100%



Рис. 3.3.8. Редукція особистих досягнень учасників після програми

Рівні соціального самопочуття серед учасників також трішки змінилися:

низький – 0, знижений – 0, середній – 4 (34%), підвищений – 0 високий – 8 (66%) (Рис. 3.3.9).

Кількість респондентів: 12	Соціальне самопочуття			
	Рівень		Кількість	Відсоток
			респондентів	від усіх
	низький рівень	20 - 27	0	0%
	знижений рівень	28 - 29	0	0%
	середній рівень	30 - 40	4	34%
	підвищений рівень	41 - 42	0	0%
	високий рівень	43 - 60	8	66%
	Разом		12	100%



Рис. 3.3.9. Соціальне самопочуття учасників після програми

Покращені показники щастя виглядають наступним чином: низький – 0, знижений – 4 (34%), середній – 5 (40%), підвищений – 3 (26%), високий рівень – 0 (Рис. 3.3.10).

Кількість респондентів: 12	Шкала щастя			
	Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
	низький рівень	0-20%	0	0%
	знижений рівень	21-40%	4	34%
	середній рівень	41-60%	5	40%
	підвищений рівень	61-80%	3	26%
	високий рівень	81-100%	0	0%
	Разом		12	100%

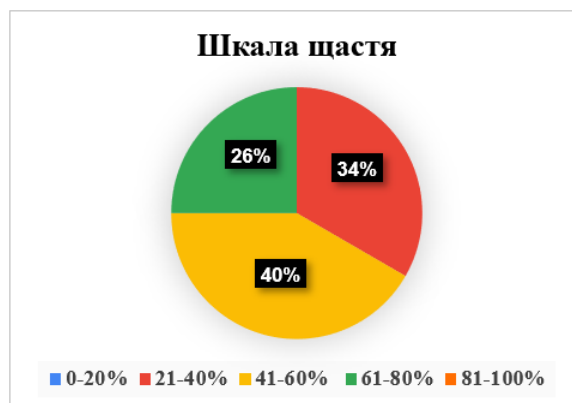


Рис. 3.3.10. Рівні щастя учасників після програми

Про ситуацію після проходження запропонованої програми можуть свідчити наступні графіки.

На рисунку 3.3.11 показано зміни у емоційному виснаженні учасників.



Рис. 3.3.11. Зміни у рівнях емоційного виснаження учасників програми

Вертикальний ряд позначає показники емоційного виснаження за методикою К. Масlach: низький рівень – 0-15 балів, середній рівень – 16-24 бали, високий рівень – 25-54 бали. Горизонтальний ряд тут і далі позначає порядкові номери 12-ти учасників серед всіх 74 респондентів. Верхня крива позначає рівень емоційного виснаження учасників до програми, нижня – після програми. Як видно, у всіх учасників виявлено зниження рівня емоційного виснаження. Найбільший розрив між показниками в учасника №66 (+21 бал). Найменша різниця у результатах в учасників №28 та №34 (+1 бал).

Також, є позитивні зміни у рівнях деперсоналізації учасників – Рис. 3.3.12.

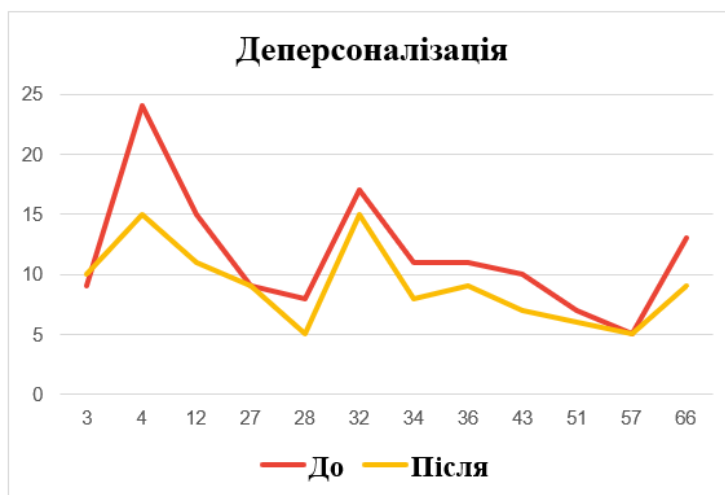


Рис. 3.3.12. Зміни у рівнях деперсоналізації учасників програми.

Знову ж таки, верхня крива позначає результати до програми, нижня – після. Вертикальні позначки відповідають рівням деперсоналізації за методикою К. Маслач: низький рівень – 0-5 балів, середній рівень – 6-10 балів, високий рівень – 11-30 балів. Найкращий результат зафіксовано в учасника №4 (+9 балів), в той час як в учасника №3 виявлено мінімальне погіршення (-1 бал).

Зміни в редукції особистих досягнень менеджерів показано на рисунку 3.3.13.



Рис. 3.3.13. Зміни у рівнях редукції особистих досягнень учасників програми

У даному випадку, нижня крива позначає результати до, а верхня – після програми через те, що за методикою К. Маслач, вищі бали позначають нижчий

рівень редукції особистих досягнень (низький рівень – 37-48 балів, середній рівень – 31-36 балів, високий рівень – 0-30 балів). Найбільшу різницю у балах виявлено в учасника № 36 (+11 балів), найменшу – в учасника № 4 (-3 бали).

Зміни відбулися також у показниках *соціального самопочуття* респондентів – Рис. 3.3.14.



Рис. 3.3.14. Зміни у рівнях соціального самопочуття учасників програми

Нижня крива позначає показники до програми, верхня – після. Позначки по вертикалі відображають рівні соціального самопочуття за ПСС-20 Є. І. Головахі: низький рівень – 20-27 балів, знижений рівень – 28-29 балів, середній рівень – 30-40 балів, підвищений рівень – 41-42 балів, високий рівень – 43-60 балів. На графіку видно незначне покращення соціального самопочуття менеджерів: найкращий результат у респондента № 32 (+7 балів), найменший у респондента №4 (-1 бал).

Рівні щастя менеджерів по роботі з клієнтами також змінилися – рис. 3.3.15.



Рис. 3.3.15. Зміни у рівнях щастя учасників програми

Знову ж таки, вертикальний ряд відповідає градації балів за рівнями Оксфордської шкали щастя: низький рівень – 0-20%, знижений рівень – 21-40%, середній рівень – 41-60%, підвищений рівень – 61-80%, високий рівень – 81-100%. Нижня крива позначає бали до програми, верхня – після. Досить суттєві покращення можна побачити у більшості учасників. Найбільший розрив між балами в учасника №32 (+23 бали), найменший – в учасника №57 (+1 бал).

У таблиці 3.3.3 подано середні показники групи учасників по методиках до та після програми.

Табл. 3.3.3. Середні показники групи учасників до та після програми

Методики		До програми		Після програми	
		Результат	Рівень	Результат	Рівень
МВІ	Емоційне виснаження	32	високий	22	середній
	Деперсоналізація	12	високий	9	середній
	Редукцій особистих досягнень	26	високий	31	середній
Соціальне самопочуття		43	високий	46	високий
Оксфордська шкала щастя		41	середній	51	середній

Разом із експериментальною, ми також повторно зібрали показники у семи респондентів із контрольної групи. Їхні результати із попереднього та повторного проходження методик подано у таблицях 3.3.4 та 3.3.5.

Таблиця 3.3.4. Результати попереднього та повторного проходження методик респондентами із контрольної групи

Респондент №		Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Соціальне самопочуття	Шкала щастя
		Результат (рівень)	Результат (рівень)	Результат (рівень)	Результат (рівень)	Результат (рівень)
1(1)	попереднє опитування	24 (середній)	9 (середній)	29 (високий)	47 (високий)	70 (підвищений)
	повторне опитування	29 (високий)	9 (середній)	26 (високий)	49 (високий)	67 (підвищений)
	різниця	5 (+20,8%)	0	3 (-10,4%)	2 (+4,2%)	3 (-4,3%)
2(9)	попереднє опитування	21 (середній)	12 (високий)	30 (високий)	54 (високий)	55 (середній)
	повторне опитування	23 (середній)	10 (середній)	31 (середній)	57 (високий)	51 (середній)
	різниця	2 (+9,5%)	2 (-16,7%)	1 (+3,3%)	3 (+5,5%)	4 (-7,3%)
3(13)	попереднє опитування	27 (високий)	15 (високий)	33 (середній)	41 (підвищений)	60 (середній)
	повторне опитування	26 (високий)	12 (високий)	35 (середній)	44 (високий)	58 (середній)
	різниця	1 (-3,7%)	3 (-20%)	2 (+6,1%)	3 (+7,3%)	2 (-3,3%)
4(17)	попереднє опитування	32 (високий)	12 (високий)	40 (низький)	49 (високий)	72 (підвищений)
	повторне опитування	32 (високий)	11 (високий)	37 (низький)	45 (високий)	68 (підвищений)
	різниця	0	1 (-8,3%)	3 (-7,5%)	4 (-8,2%)	4 (-5,6%)
5(19)	попереднє опитування	22 (середній)	6 (середній)	33 (середній)	52 (високий)	38 (знижений)
	повторне опитування	21 (середній)	6 (середній)	37 (низький)	53 (високий)	45 (середній)
	різниця	1 (-4,54%)	0	4 (+12,1%)	1 (+1,9%)	7 (+18,4%)
6(47)	попереднє опитування	25 (високий)	12 (високий)	29 (високий)	56 (високий)	23 (знижений)
	повторне опитування	25 (високий)	10 (середній)	37 (низький)	54 (високий)	30 (середній)
	різниця	0	2 (-16,66%)	8 (+27,6%)	2 (-3,6%)	7 (+30,4%)
7(73)	попереднє опитування	30 (високий)	6 (середній)	35 (середній)	39 (середній)	48 (середній)
	повторне опитування	31 (високий)	7 (середній)	29 (високий)	33 (середній)	45 (середній)
	різниця	1 (+3,3%)	1 (+16,7%)	6 (-17,18%)	6 (-15,4%)	3 (-6,25%)

Таблиця 3.3.5. Середні результати попереднього та повторного проходження методик у контрольній групі

	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Соціальне самопочуття	Шкала щастя
	Результат (рівень)	Результат (рівень)	Результат (рівень)	Результат (рівень)	Результат (рівень)
попереднє опитування	26 (високий)	10 (середній)	33 (середній)	48 (високий)	52 (середній)
повторне опитування	27 (високий)	9 (середній)	33 (середній)	48 (високий)	52 (середній)
різниця	1 (+3,8%)	1 (-10%)	0	0	0

Як бачимо із таблиць, стан емоційного вигорання та психологічного і соціального благополуччя у решти менеджерів по роботі з клієнтами практично не зазнав змін. Це доводить ефективність програми фізичної активності для покращення рівня щастя та зменшення симптомів емоційного вигорання.

Таким чином, можна зробити наступні висновки. Після проходження програми фізичної активності, у всіх 12 учасників покращився рівень щастя. Середній рівень щастя групи зріс на 10 одиниць та залишився в діапазоні середнього рівня (41-60 балів). Рівень щастя групи збільшився на 24,4%. Тепер можна свідчити про те, що помірна фізична активність навіть протягом 20 хвилин на тиждень має позитивний вплив на рівень щастя менеджерів по роботі з клієнтами. Разом із тим, відбулися позитивні зміни у всіх показниках емоційного вигорання: середній рівень емоційного виснаження знизився на 31,2%, або ж на 10 одиниць і вже є не «високим», а «середнім». Рівень деперсоналізації знизився на 25% (-3 одиниці) і також змінився із «високого» на «середній». У групи також знизився рівень редукції особистих досягнень на 19,2%. Такі дані свідчать про те, що все-таки, рівень щастя має вплив на симптоми емоційного вигорання менеджерів по роботі з клієнтами. Несподівано, середній рівень соціального самопочуття групи також виріс на 7%, або ж 3 одиниці. Це незначне покращення, все ж, може бути свідченням того, що суб'єктивне відчуття щастя має вплив на усвідомлення людиною свого соціального благополуччя і всіх його компонентів.

ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО РОЗДІЛУ

У третьому розділі ми описали спосіб впливу на рівень щастя менеджерів по роботі з клієнтами та визначили, чи, все ж, існує взаємозв'язок між емоційним вигоранням менеджери по роботі з клієнтами із його психологічним і соціальним благополуччям.

Для початку було визначено феномен щастя у контексті психологічного благополуччя особистості та фактори, що його визначають. За дослідженнями різних вчених, виявилось, що на щастя особистості впливають генетика, зовнішні обставини, ми самі (С. Любомирські); різні компоненти нашого щоденного життя: безпека, світогляд, автономія, стосунки, змістовна діяльність, доходи (Д. М. Хейброн).

Далі було з'ясовано, що існує двосторонній зв'язок між здоров'ям і щастям індивіда, а фізична активність, як відомо – запорука здоров'я. Огляд літератури з проблеми свідчить про те, що навіть неінтенсивні та короткотривалі заняття спортом неодмінно покращують рівень щастя та загальний стан психологічного благополуччя індивіда.

Таким чином, ми дійшли до висновку, що найоптимальнішим шляхом впливу на рівень щастя менеджерів буде розробка програми фізичної активності.

Програма включала заняття фізичною активністю мінімум 20 хв на тиждень протягом 30 днів. Обов'язковими до виконання були дихальні вправи та ранкова зарядка, додатковими – вправи на прес, віджимання, планки, йога, біг, та інші види спорту за можливістю та бажанням. Крім того, щотижня учасники звітували про стан справ, а в кінці дали повний відгук про програму. Самозвіти учасників свідчать про ефективність розробленої програми, адже у них є безпосередні докази покращення стану менеджерів вже на перший тиждень занять спортом.

Після повторного проходження учасниками методик, було виявлено наступні результати. Покращення відбулися абсолютно у всіх учасників майже по всіх методиках. Значно збільшився рівень щастя учасників, а це, у свою чергу,

послабило емоційне вигорання та його компоненти. Відкриттям стало те, що підвищення рівня щастя вплинуло і на соціальне благополуччя учасників. Хоча середній показник по групі зріс лише на 7%, але це, тим не менш, є свідченням існування взаємозв'язку між психологічним та соціальним благополуччям індивіда і потребує подальшого дослідження.

ВИСНОВКИ

У магістерському дослідженні було подано теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження таких проблем людини ХХІ ст. як емоційне вигорання та її психологічне і соціальне благополуччя. Метою роботи було визначення шляхів впливу на психологічне благополуччя менеджерів по роботі з клієнтами для зменшення рівня їхнього емоційного вигорання. Мету роботи досягнуто, завдання розв'язано:

1. Теоретичний аналіз основних підходів до розуміння емоційного вигорання працівників показав, що емоційне вигорання – це глобальна проблема, яка потребує ще більш ґрунтовного дослідження у взаємозв'язку із різними характеристиками та особливостями індивіда. Було виявлено, що проблеми соціального і психологічного благополуччя є дуже актуальними для українського суспільства зокрема.
2. Зроблено огляд основних методик до виявлення рівнів емоційного вигорання, соціального й психологічного благополуччя та виявлено найдоцільніші для магістерського дослідження: «Діагностика професійного вигорання» К. Масlach (емоційне вигорання); Оксфордська шкала щастя (психологічне благополуччя) та «Інтегральний індекс соціального самопочуття» (ІСС-20) Є. І. Головахи (соціальне самопочуття).
3. Емпіричне дослідження показало, що загалом, менеджери по роботі з характеризуються високим рівнем емоційного вигорання, середнім та підвищеним рівнем щастя та високим рівнем соціального самопочуття.
4. За допомогою кореляційного аналізу та візуалізації даних виявлено взаємозв'язок між емоційним вигоранням менеджерів по роботі з клієнтами та їхнім рівнем щастя (психологічним благополуччям). Взаємозв'язку між соціальним самопочуттям та емоційним вигоранням не виявлено. Результати програми фізичної активності свідчать про

ефективність підвищення рівня щастя для впливу на симптоми емоційного вигорання менеджерів по роботі з клієнтами.

5. Здобутки теоретико-методологічного вивчення проблеми та виявлений спосіб зниження симптомів емоційного вигорання стали інформаційною основою для розробки практичних рекомендацій для профілактики та боротьби з емоційним вигоранням працівників адресовані керівництвом компаній, у яких передбачені посади менеджерів по роботі з клієнтами.

Після констатувального та формувального етапів можна зробити наступні висновки щодо початкових гіпотез.

Гіпотеза 1. Ми не знайшли доказів впливу соціального самопочуття на емоційне вигорання менеджерів по роботі з клієнтами. Високий рівень емоційного виснаження зафіксовано як при низькому, так і при високому рівні соціального самопочуття. *Гіпотезу підтверджено.*

Гіпотеза 2. При високих показниках щастя (підвищений та високий рівні), у 44% респондентів було виявлено високий рівень емоційного виснаження. *Гіпотезу спростовано.*

Гіпотеза 3. За допомогою розробленої програми фізичної активності, нам вдалося підвищити середній показник щастя групи учасників на 24,4%. Це, у свою чергу, знизило симптоми емоційного вигорання: емоційне виснаження на 31,2%, деперсоналізацію на 25% та редукцію особистих досягнень на 19,2%. *Гіпотезу підтверджено.*

Відкриттям стало те, що після підвищення рівня щастя, у менеджерів по роботі з клієнтами також підвищився рівень соціального самопочуття на 7%. Цей незначний показник все ж, є свідченням того, що між психологічним та соціальним благополуччям теж існує певний взаємозв'язок, що також може стати предметом наукового пошуку.

В цілому, результати нашого дослідження збігаються із раніше доведеними фактами:

- існування взаємозв'язку між емоційним вигоранням та різними особистісними характеристиками (ціннісна сфера, задоволеність якістю життя, ставлення до суб'єктів діяльності) та суб'єктивним і психологічним благополуччям (І. О. Сафонова, В. М. Сазонова, І. В. Малишев, Е. В. Майстренко, Ю. В. Бадалян, О. І. Ярошенко та ін.);
- позитивний вплив занять фізичною активністю на рівень щастя та емоційного вигорання (Ж. Жанг, В. Чен, Дж. Фішер, Д. Кейтеліду, Р. Паніора, М. Д. Мораєс, С. Л. Калє та ін.).

Подальшими перспективами дослідження ми вважаємо:

- розробку комплексної програми, а, в ідеалі, політики для компаній, що забезпечить навчання керівництва способами виявлення, профілактики та контролю за психоемоційним станом їхніх працівників, що включатиме набір необхідних діагностичних інструментів, навчальної літератури, програм тренінгів та інших матеріалів;
- вивчення суб'єктивного благополуччя та його впливу на емоційний стан індивіда та його ставлення до життя; дослідження взаємозв'язку психологічного і соціального благополуччя.

Базуючись на здобутках цієї роботи, варто скласти практичні рекомендації для керівництва компаній, у яких передбачені посади менеджерів по роботі з клієнтами для профілактики та боротьби з емоційним вигоранням працівників.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

*щодо профілактики та боротьби з емоційним вигоранням працівників
адресовані керівництвам компаній, у яких передбачені посади менеджерів по
роботі з клієнтами*

Рекомендації щодо підвищення комфорту працівників на робочому місці

1. У кожного працівника повинне бути комфортне робоче місце та достатньо особистого простору для продуктивної роботи. Потрібно слідкувати за справністю обладнання та техніки, правильним освітленням та регулярністю провітрювання кімнат. Не варто нехтувати зволожувачами повітря.
2. В офісі крім робочих кімнат чи кабінетів обов'язково повинні бути обладнані кімнати для переговорів та відпочинку, кухня та туалети. В кухні у вільному доступі повинні бути питна вода, кава, чай. При можливості, варто закуповувати печиво та сезонні фрукти. Якщо робота відбувається в режимі 24/7, рекомендовано встановити платні автомати із готовою їжею (перші, другі страви, салати, солодощі) та слідкувати за її свіжістю.

Рекомендації щодо оплати праці

1. Ставка повинна формуватися на основі специфіки роботи та відповідати вимогам до працівників. Ставка повинна підвищуватись з певними проміжками часу чи за інших умов.
2. Для заохочення до якісної праці та самовдосконалення працівників варто ввести бонусну систему. Бонусна система повинна залежати від орієнтації компанії. Популярною є система КПП (ключових показників ефективності), що дає змогу отримати до 30-50% заробітку від ставки за виконану роботу. Будь-які бонуси стимулюють та мотивують працівників працювати якісніше та дають можливість певною мірою самим впливати на свій заробіток.

Рекомендації щодо покращення соціального самопочуття працівників

1. У компанії повинні бути прописані бізнес процеси щодо оплачуваних і неоплачуваних відпусток, вихідних за станом здоров'я та лікарняних днів, дистанційної роботи вдома, декретної відпустки, матеріальної допомоги за потреби, страхування і т. д.
2. Крім того, працівники повинні бути обізнаними щодо цих процесів та знати, на що вони можуть розраховувати у різних випадках.

Рекомендації щодо покращення психологічного благополуччя та підвищення емоційного інтелекту працівників

1. У кожного працівника повинен бути безпосередній керівник, до кого можна звертатися та з ким можна поговорити за потреби. У керівника із кожним підлеглим повинні відбуватися зустрічі на щотижневій чи щомісячній основі для обговорення помилок та здобутків, питань, що турбують і т.д.
2. Роботодавці та працівники відділу кадрів (HR Department) повинні забезпечувати навчання працівників не лише робочим моментам. Необхідно проводити тренінги (можна залучати зовнішніх тренерів) на тему емоційного вигорання, стресостійкості, тайм-менеджменту, конфліктів, асертивності, самоефективності, роботи з важкими клієнтами.
3. Для розуміння самопочуття працівників варто проводити опитування щодо їхнього емоційного стану та задоволеності роботою на постійній основі. Порівняння отриманих відповідей по певних проміжках часу дасть змогу простежити загальні тенденції емоційного вигорання та інших показників.

Рекомендації щодо підтримки здоров'я працівників

1. Компанія повинна забезпечувати працівників медичним страхуванням.

2. Рекомендовано запрошувати в офіс масажистів не рідше, ніж раз на місяць. Масаж шийно-комірцевої зони та голови покращує стан і продуктивність працівників, особливо, якщо робота «сидяча».
3. За можливості, варто забезпечувати працівників абонементом в спортзал чи басейн, або ж частково покривати їхню ціну.
4. В офісі завжди повинна бути аптечка. В час погіршеної епідеміологічної ситуації, необхідно забезпечити працівників всіма необхідними засобами захисту.

Інші рекомендації

1. Для більшої залученості працівників до роботи, варто продумати різноманітні способи заохочення та активностей: цікаві корпоративи, конкурси, нагороди («працівник місяця», «працівник року»), призи, тим-білдінги та ін.
2. Не варто нехтувати анонімними опитувальниками щодо задоволення працівників умовами праці, позитивних та негативних моментів у роботі і т.д. У розмові сам-на-сам, працівник зазвичай відчувається недостатньо комфортно для такої розмови.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арістотель. Нікомахова Етика / Арістотель. – Київ: Аквілон-Плюс, 2002. – 25 с.
2. Бадалян Ю. В. Взаимосвязь личностных черт и эмоционального выгорания педагогов детского дома / Юлия Валерьевна Бадалян. // Амурский государственный университет. – 2012. – с. 3–6.
3. Балацкий Е. В. Методы диагностики социального самочувствия населения / Е. В. Балацкий. // Мониторинг общественного мнения. – 2005. – №3. – с. 48–49.
4. Боднар А. Я. Емоційне вигорання як внутрішньоособистісний конфлікт [Електронний ресурс] / Алла Яківна Боднар // Науково-практична конференція НаУКМА «Конфліктологічна експертиза : теорія та методика». – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/16025>.
5. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко – М.: Филинь, 1996. – 472 с.
6. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб. : Питер, 1999. – 105 с.
7. Вислови, цитати та фрази про щастя [Електронний ресурс] // Петриків. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://petrukiv.te.ua/page,12,602-vislovy-ta-frazi-pro-schastia.html>.
8. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова [2-е изд.] – СПб.: Питер, 2008. – с. 96-100, 206.
9. Вольский В. В. Оператор call-центра. От найма до увольнения / В. В. Вольский, О. В. Веселова, Н. К. Золкина. – Тверь, 2008. – 7 с.
10. Гірник А. М. Основи конфліктології / А. М. Гірник. – Київ: Києво-Могилянська академія, 2010. – 80 с.
11. Гірник А. М. Теоретичні засади і процедура фрілістінгу / Андрій Миколайович Гірник. // Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – 2016. – с. 50.
12. Головаха Е. И. Измерение социального самочувствия: тест ИИСС / Е. И. Головаха, Н. В. Панина, А. П. Горбачик // Социология: методология, методы, математическое моделирование / Е. И. Головаха, Н. В. Панина, А. П. Горбачик. – Киев, 1998. – с. 49–50.
13. Головаха Є. І. Зміни інтегральних показників соціального самопочуття і морально-психологічного стану населення України в роки незалежності / Євген І. Головаха // Українське суспільство: Моніторинг Соціальних Змін /

- Євген І. Головаха. – Київ, 2018. – (Інститут соціології НАН України). – с. 302-305.
- 14.Єрмакова Т. Г. Теоретичні аспекти дослідження соціального самопочуття студентської молоді / Т. Г. Єрмакова. // Науково-теоретичний альманах «Грані». – 2017. – №7. – С. 91–92.
 - 15.Завгородня О. В. Проблема психологічного здоров'я: теоретичні та прикладні аспекти / Олена Василівна Завгородня. // Психологія і суспільство. – 2007. – №3. – с. 126–127.
 - 16.Каргіна Н. В. Основні підходи до вивчення психологічного благополуччя: Теоретичний аспект / Наталія Вікторівна Каргіна. // Наука і освіта. – 2015. – №3. – С. 51.
 - 17.Кириленко О. М. Благополуччя людей як об'єкт соціологічних досліджень: феліцитарний підхід [Електронний ресурс] / О. М. Кириленко // Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого». Серія: Соціологія. – 2016. – 19-20 с. – Режим доступу до ресурсу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnyuac_2016_3_4.
 - 18.Колтунович Т. А. Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів : дис. канд. псих. наук : 19.00.07 / Колтунович Тетяна Анатоліївна – Івано-Франківськ, 2016. – с. 12, 224-225, 232.
 - 19.Корытова Г. С. Защитно-совладающее поведение субъекта в профессиональной педагогической деятельности : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. псих. наук : спец. 19.00.07 «педагогическая психология» / Корытова Галина Степановна – Иркутск, 2007. – с. 3-44.
 - 20.Котова Е. В. ПРОФИЛАКТИКА СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ / Е. В. Котова. – Красноярск, 2013. – 11 с.
 - 21.Куликов Л. В. Психогигиена личности. Вопросы психологической устойчивости и психопрофилактики / Л. В. Куликов. – Питер: Учебное пособие, 2004. – с. 71.
 - 22.Любомирски С. Психология счастья. Новый подход / Соня Любомирски. – Питер, 2014. – 19, 20-21 с.
 - 23.Майстренко Е. В. Взаимосвязь степени выраженности симптомов эмоционального выгорания и доминантности полушарий мозга у педагогов Югры / Е. В. Майстренко, В. И. Майстренко. // Вестник Томского государственного университета.. – 2013. – №345. – с. 156–157.
 - 24.Малышев И. В. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и ценностной сферы личности в процессе профессиональной социализации в экстремальных условиях / И. В. Малышев. // Известия Саратовского

- университета. Новая серия. Серия Философия. Психология. Педагогика. – 2010. – №4. – С. 77.
25. Міщенко М. С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко / М. С. Міщенко. // Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. – с. 7.
 26. Найефективніші Дихальні Вправи, Щоб Розпочати Свій День [Електронний ресурс] // YouTube. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=1Oji0p46KsU>.
 27. Ожогова Е. Г. Взаимосвязь синдрома «психического выгорания» и особенностей ценностно-смысловой сферы у педагогов общеобразовательных школ : автореф. дис. на соискание науч. степени канд. псих. наук : спец. 19.00.07 "педагогическая психология" / Ожогова Елена Геннадьевна – Саратов, 2008. – с. 20-21.
 28. Папанова О. А. Психолого-педагогические условия профилактики синдрома эмоционального выгорания у студентов, будущих социальных работников : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук : спец. 19.00.07 «педагогическая психология» / Папанова Ольга Анатольевна – Курск, 2008. – с. 21.
 29. Ранок-панок. Ранкова зарядка. Класичний пілатес [Електронний ресурс] // YouTube. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=py2YQ3gWxl8>.
 30. Рукавишников А. А. Определение Психического Выгорания [Електронний ресурс] / А. А. Рукавишников – Режим доступу до ресурсу: http://www.miu.by/kaf_new/mpp/107.pdf.
 31. Сазонова В. Н. Взаимосвязь удовлетворенности качеством жизни и эмоционального выгорания военнослужащих, проходящих службу по контракту вахтовым методом / Валерия Николаевна Сазонова. // Вестник Воронежского института ГПС МЧС России. – 2015. – №4. – с. 51.
 32. Сафонова И. О. Взаимосвязь профессионально эмоционального выгорания с субъективным благополучием личности медицинских сестер / Ирина Олеговна Сафонова. // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия «Психология». – 2011. – №1. – С. 82–83.
 33. Селигман М. Новая позитивная психология. Научный взгляд на счастье и смысл жизни / Мартин Селигман., 2006. – с. 69.
 34. Соціальне самопочуття населення України в контексті державної гуманітарної політики / [В. П. Трощинський, В. А. Скуратівський, П. К.

- Ситнік та ін.]. – Київ: Національна академія державного управління при Президентові України, 2009. – 3-4 с.
35. Супрун У. Користь танцю для здоров'я [Електронний ресурс] / Уляна Супрун // Facebook. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://goo.gl/ZfH5ho>.
 36. Темиров Т. В. Динамика психологического профессионального выгорания педагога высшей школы в современных социальных условиях. : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. псих. наук : спец. 19.00.07 «педагогическая психология» / Темиров Таймураз Владимирович – Нижний Новгород, 2011. – с. 39-40.
 37. Тимофіюк О. Проблема емоційного та професійного вигорання педагогів [Електронний ресурс] / Оксана Тимофіюк – Режим доступу до ресурсу: http://mluniv-osvita.at.ua/Psychiatric/emocijne_vigoronnja.pdf.
 38. Утренняя зарядка «Утренний хардкор». [Електронний ресурс] // YouTube. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.youtube.com/watch?v=mzzPLx3NmZ0>.
 39. Франкл В. Людина в пошуках справжнього сенсу. Психолог у концтаборі / Віктор Франкл. – Харків: Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2016. – 159 с.
 40. Циганчук Т. В. Стрес у професійній діяльності / Т. В. Циганчук. // Проблеми сучасної психології. – 2015. – №30. – С. 669.
 41. Чотири причини займатись фізичними вправами щодня [Електронний ресурс] // Міністерство охорони здоров'я України. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://moz.gov.ua/article/health/4-prichini-zajmatis-fizichnimi-vpravami-schodnja>.
 42. Щербата Г. М. Соціальне самопочуття як інтегральний показник соціальної захищеності населення [Електронний ресурс] / Г. М. Щербата. – Режим доступу : http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/VMSU/2007-02/07shgmiia.htm.
 43. Ярошенко Е. И. Особенности психологического отношения личности к объектам и субъектам труда как предиктор эмоционального выгорания (социально-когнитивный подход) / Елена Игоревна Ярошенко. // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Философия. Психология. Педагогика. – 2019. – №1. – С. 86.
 44. 18 Benefits of Deep Breathing and How to Breathe Deeply? [Електронний ресурс] // One Powerful Word. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.onepowerfulword.com/2010/10/18-benefits-of-deep-breathing-and-how.html>.

45. Berbari G. How Working Out Makes You More Confident From The Inside Out [Электронный ресурс] / Georgina Berbari // Elite Daily. – 2018. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.elitedaily.com/p/how-working-out-makes-you-more-confident-from-the-inside-out-according-to-science-8565734>.
46. Bradburn N. M. The Structure of Psychological Well-Being / Norman Bradburn. – Chicago: Adline Publishing Company, 1969. – p. 7-9.
47. Branin J. J., Griemel E. R. Professional Burnout among Nursing Personnel: Effects of a Training Intervention: Paper presented at the University of California. Los Angeles, 1990.
48. Britt R. R. Why I've Stopped Pursuing Happiness [Электронный ресурс] / Robert Roy Britt // Luminate. – 2019. – Режим доступа до ресурсу: <https://medium.com/luminate/why-ive-stopped-pursuing-happiness-7bab6b340ac>.
49. Burn-out an «occupational phenomenon»: International Classification of Diseases [Электронный ресурс] // World Health Organization. – 2019. – Режим доступа до ресурсу: https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/.
50. Burnout in Medical Students: Examining the Prevalence and Associated Factors / S. A. Santen, D. B. Holt, J. D. Kemp, R. R. Hemphill. // Southern Medical Journal. – 2010. – №8. – pp. 758–763.
51. Buunk B. P., Schaufeli W. B., Ybema J. F. Occupation burnout: A social comparison perspective: Paper presented at the ENOP Conference on Professional Burnout. Krakow, 1994.
52. Carr A. Positive Psychology. The science of happiness and human strengths / Alan Carr. – Hove & New York, 2004. – p. 20-21.
53. Clear J. Procrastination: A Scientific Guide on How to Stop Procrastinating [Электронный ресурс] / James Clear – Режим доступа до ресурсу: <https://jamesclear.com/procrastination>.
54. Colson T. An expert reveals the secret to why Denmark is the happiest country in the world [Электронный ресурс] / Thomas Colson // Business Insider. – 2016. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.businessinsider.com/happiness-expert-meik-wiking-on-hygge-and-hugs-denmark-happiest-country-2016-9>.
55. Constitution Of The World Health Organization. // Basic Documents, Supplement. – 2006. – №45. – p. 1.
56. Diener E. Culture and Subjective Well-Being / E. Diener, E. M. Suh. – Hong Kong: Asco Typesetters, 2000. – 14 p.
57. Diener E. Subjective well-being / E. Diener. // Psychological Bulletin. – 1984. – №3. – p. 542–543.

58. Exercising for Better Sleep [Електронний ресурс] // Johns Hopkins Medicine – Режим доступу до ресурсу: <https://www.hopkinsmedicine.org/health/wellness-and-prevention/exercising-for-better-sleep>.
59. Explorative study of psychosocial stress factors that cause professional burnout among teachers, who leave near the front-line zone in the East of Ukraine / [A. Girnyk, Y. Donets, S. Bogdanov та ін.]. // Mental Health Global Challenges XXI Century. – 2018. – p. 19.
60. Exploring the Link Between Health and Happiness [Електронний ресурс] // Psychology Today. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.psychologytoday.com/us/blog/evidence-based-living/201902/exploring-the-link-between-health-and-happiness>.
61. Fisher J. J. Happiness and physical activity levels of first year medical students studying in Cyprus: a cross-sectional survey [Електронний ресурс] / J. J. Fisher, D. Kaitelidou, G. Samoutis // BMC Medical Education. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <https://bmcmmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-019-1790-9>.
62. Fowler J. H. Dynamic spread of happiness in a large social network: longitudinal analysis over 20 years in the Framingham Heart Study / J. H. Fowler, N. A. Christakis. // BMJ Research. – 2008. – p. 1–8.
63. Freudenberger H. J. Staff Burn-Out / Herbert Freudenberger. // JOURNAL OF SOCIAL ISSUES. – 1974. – №1. – p. 160.
64. Hamer M. Dose-response relationship between physical activity and mental health: the Scottish Health Survey / M. Hamer, E. Stamatakis, A. Steptoe. // Department of Epidemiology and Public Health. – 2008. – p. 1111.
65. Happiness and its relation to psychological well-being of adolescents / H. Heizomi, H. Allahverdipour, M. A. Jafarabadi, A. Safaian. // Asian Journal of Psychiatry. – 2015. – p. 2–5.
66. Haybron D. M. Happiness: A Very Short Introduction / Daniel Haybron. – Hampshire: Ashford Colour Press Ltd., 2013. – p. 69-88.
67. Hills P. The Oxford Happiness Questionnaire: a compact scale for the measurement of psychological well-being / P. Hills, M. Argyle. // Personality and Individual Differences. – 2002. – №33. – p. 1073–1074.
68. How Exercise Impacts Sleep Quality [Електронний ресурс] // Sleep Foundation – Режим доступу до ресурсу: <https://www.sleepfoundation.org/articles/how-exercise-impacts-sleep-quality>.
69. Impact of a physical activity program on the anxiety, depression, occupational stress and burnout syndrome of nursing professionals / A. R. Freitas, E. C.

- Carneseca, C. E. Paiva, B. S. Paiva. // Revista Latino-Americana de Enfermagem. – 2014. – p. 334–335.
70. Integrating The Diverse Definitions of Happiness: A Time-Sequential Framework of Subjective Well-Being / [C. Kim-Prieto, E. Diener, M. Tamir та ін.]. // Journal of Happiness Studies. – 2005. – С. 262.
 71. Jahoda M. Current Concepts of Positive Mental Health / Marie Jahoda. – New York: Basic Books, 1958. – 10 p.
 72. Joshanloo M. Revisiting the Empirical Distinction Between Hedonic and Eudaimonic Aspects of Well-Being Using Exploratory Structural Equation Modeling / Mohsen Joshanloo. // Journal of Happiness Studies. – 2016.
 73. Kahill S. Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. / Kahill. // Canadian Psychology/Psychologie canadienne. – 1988. – №29. – p. 285–292.
 74. Keinan G. Personality Characteristics And Proneness To Burnout: A Study Among Internists / G. Keinan, S. Melamed. // Stress Medicine. – 1987. – №3. – p. 310–313.
 75. Keyes C. L. Optimizing Well-Being: The Empirical Encounter of Two Traditions / C. L. Keyes, D. Shmotkin, C. D. Ryff. // Journal of Personality and Social Psychology. – 2002. – №6. – p. 1007.
 76. Keyes C. M. Social Well-Being / Corey Lee Keyes. – Atlanta: Social Psychology Quarterly, 1998. – 61 (2). – 122 p.
 77. Keyes C. M. Social Well-being in the United States: A Descriptive Epidemiology / C. M. Keyes, A. D. Shapiro // The John D. and Catherine T. MacArthur foundation series on mental health and development. Studies on successful midlife development. How healthy are we?: A national study of well-being at midlife / C. M. Keyes, A. D. Shapiro. – Chicago: University of Chicago Press., 2004. – p. 350, 358.
 78. Lawlor D. A. Papers The effectiveness of exercise as an intervention in the management of depression: systematic review and meta-regression analysis of randomised controlled trials [Електронний ресурс] / D. A. Lawlor, S. W. Hopker // TheBMJ. – 2000. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.bmj.com/content/322/7289/763.full>.
 79. Lyubomirsky S. Why are some people happier than others? The role of cognitive and motivational processes in well-being. American Psychologist. 2001. – 56(3). – 239-249.
 80. Magnano P. Relationships between Personality and Burn-Out: An Empirical Study with Helping Professions' Workers / P. Magnano, A. Paolillo, C. Barrano.

- // International Journal of Humanities and Social Science Research. – 2015. – №1. – p. 15–16.
81. Maintaining Healthy Behavior: a Prospective Study of Psychological Well-Being and Physical Activity / E. S. Kim, L. D. Kubzansky, J. Soo, J. Boehm. // The Society of Behavioral Medicine. – 2016. – p. 6.
 82. Maslach C. Job Burnout / C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter. // Annual Review of Psychology. – 2001. – p. 399–402.
 83. Maslach C. Maslach Burnout Inventory / C. Maslach, S. E. Jackson – Palo Alto: Consulting Psychologists Press. – p. 193.
 84. Maslach C. The Truth About Burnout / C. Maslach, M. P. Leiter. – San Francisco: Jossey-Bass, 1997. – 1 p.
 85. McFarland R. G. A contingency model of emotional intelligence in professional selling / R. G. McFarland, J. C. Rode, T. A. Shervani., 2016. – (44). – 7 p.
 86. Mental hygiene [Электронный ресурс] // Encyclopaedia Britannica. – 2020. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.britannica.com/science/mental-hygiene>.
 87. Michalík J. Citizens with Disability – Crisis of the Welfare State in Europe? / Jan Michalík // Social Welfare: Interdisciplinary Approach / Jan Michalík. – Šiauliai: Publishing House of Šiauliai University, 2011. – 1 (1). – с. 10.
 88. Mindful Breathing Can Achieve Tremendous Health Benefits [Электронный ресурс] // Home Care Assistance – Режим доступа до ресурсу: <https://homecareassistance.com/e-books/ultimate-guide-self-care/mindful-breathing-can-achieve-tremendous-health-benefits>.
 89. Moraes M. G. The influence of physical fitness on the symptoms of Burnout / M. G. Moraes, S. L. Calais, C. E. Verardi. // Journal of Physical Education and Sport. – 2019. – №3. – p. 949.
 90. Moynihan R. Exercise is more important for your mental health than money, Yale and Oxford research suggests [Электронный ресурс] / Ruqayyah Moynihan // Business Insider. – 2020. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.businessinsider.com/exercise-makes-you-happier-than-money-says-yale-and-oxford-study-2019-4>.
 91. Nesse R. M. Evolutionary explanations of emotions / Randolph Nesse. // The University of Michigan. – 1989. – p. 273.
 92. New study examines how health affects happiness [Электронный ресурс] // ScienceDaily. – 2012. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.sciencedaily.com/releases/2012/11/121113122048.htm>.
 93. Noll H. On the History of Social Indicators Research: Measuring, Monitoring and Researching Wellbeing / Heinz-Herbert Noll., 2017. – p. 9.

94. Paniora R. The effect of physical activity on the Burnout syndrome and the quality of life of nurses working in psychiatric centers / R. Paniora, O. Matsouka, Y. Theodorakis. // Hellenic Journal of Nursing. – 2017. – №56. – p. 228–229.
95. Physical activity and self-esteem: testing direct and indirect relationships associated with psychological and physical mechanisms [Электронный ресурс] / [S. H. Sani, Z. Fathirezaie, S. Brand та ін.] // Neuropsychiatric Disease and Treatment. – 2016. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5068479/>.
96. Prevalence and causes of burnout amongst oncology residents: A comprehensive nationwide cross-sectional study / [P. Blanchard, D. Truchot, L. Albiges-Sauvin та ін.]. // EUROPEAN JOURNAL OF CANCER. – 2010. – №46. – С. 2708–2715.
97. Regular Exercise Plays A Consistent And Significant Role In Reducing Fatigue [Электронный ресурс] // ScienceDaily. – 2006. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.sciencedaily.com/releases/2006/11/061101151005.htm>.
98. Robinson L. The Mental Health Benefits of Exercise [Электронный ресурс] / L. Robinson, J. Segal, M. Smith // Help Guide. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.helpguide.org/articles/healthy-living/the-mental-health-benefits-of-exercise.htm>.
99. Rudow B. Stress and Burnout in the Teaching Profession: European Studies, Issues, and Research Perspectives / Bern Rudow // Understanding and preventing teacher burnout: A sourcebook of international research and practice / Bern Rudow., 1999. – p. 38–58.
100. Ryff C. D. Psychological Well-Being in Adult life / Carol Ryff. // Current Directions in Psychological Science. – 1995. – p. 100–101.
101. Saris W. E. What Influences Subjective Well-Being in Russia? / Willem Saris. // Journal of Happiness Studies. – 2001. – №2. – p. 137–138.
102. Seifert T. A. The Ryff Scales of Psychological Well-Being [Электронный ресурс] / Tricia A. Seifert // Center of Inquiry. – 2005. – Режим доступу до ресурсу: <https://centerofinquiry.org/uncategorized/ryff-scales-of-psychological-well-being/>.
103. Singh D. Emotional Intelligence at Work. A Professional Guide / Dalip Singh. – New Delhi, 2006. – p. 13, 15, 30, 36.
104. Smith D. 7 Benefits of Morning Exercise [Электронный ресурс] / Dave Smith // Make Your Body Work – Режим доступу до ресурсу: <https://makeyourbodywork.com/benefits-of-morning-exercise/>.
105. Social well-being research problems in modern world / [N. N. Surtaeva, S. V. Krivikh, K. V. Buvakov та ін.] // The European Proceedings of Social &

- Behavioural Sciences / [N. N. Surtaeva, S. V. Krivikh, K. V. Buvakov та ін.]. – р. 394.
106. Souto Barreto P. Direct and indirect relationships between physical activity and happiness levels among older adults: a cross-sectional study / Philippe Souto Barreto // *Aging & Mental Health* / Philippe Souto Barreto. – Marseille, 2014. – (Aix-Marseille Université). – p. 866.
 107. Sperry L. Mental Health and Mental Disorders An Encyclopedia of Conditions, Treatments, and Well-Being / Len Sperry. – Santa Barbara, California: Greenwood, 2016. – 276 p.
 108. Sports And Health [Електронний ресурс] // Sports in America: Recreation, Business, Education, and Controversy. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.encyclopedia.com/sports/news-wires-white-papers-and-books/sports-and-health>.
 109. Sweet W. Jeremy Bentham (1748—1832) [Електронний ресурс] / William Sweet // Internet Encyclopedia of Philosophy – Режим доступу до ресурсу: <https://www.iep.utm.edu/bentham/>.
 110. Systematic Review of the Association between Physical Activity and Burnout / L. M. Naczenski, J. D. Vries, M. L. Hooff, M. A. Kompier. // *Journal of Occupational Health*. – 2017. – №59. – p. 491.
 111. The psychology behind happiness [Електронний ресурс] // Research Features. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://researchfeatures.com/wp-content/uploads/2018/02/TL-Meik-Wiking-Happiness-Research-Institute-1.pdf>.
 112. The psychology behind happiness [Електронний ресурс] // Research Features. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://researchfeatures.com/wp-content/uploads/2018/02/TL-Meik-Wiking-Happiness-Research-Institute-1.pdf>.
 113. Thomas S. How Does Sports Induce Happiness In People's Lives? [Електронний ресурс] / Sheryl Thomas // Playo. – 2016. – Режим доступу до ресурсу: <https://blog.playo.co/how-does-sports-induce-happiness-in-peoples-lives/>.
 114. U.S. Department of Health and Human Services. Physical Activity and Health. A Report of the Surgeon General. – Atlanta, 1996. – p. 4, 136.
 115. US Bureau of Labor Statistics [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://data.bls.gov/>
 116. Veenhoven R. Advances in understanding Happiness / Ruut Veenhoven. // *Revue Québécoise de Psychologie*. – 1997. – №18. – p. 22.
 117. Vredenburg L. D, Carlozzi A. F., Stein L. B. Burnout in counseling psychologists: type of practice setting and pertinent demographics // *Counselling Psychology Quarterly*. 1999. V. 12, Issue 3.

118. Welfare State [Электронный ресурс] // Cambridge Dictionary – Режим доступа до ресурсу: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/welfare-state>.
119. Widrich L. What Happens To Our Brains When We Exercise And How It Makes Us Happier [Электронный ресурс] / Leo Widrich // Fact Company. – 2014. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.fastcompany.com/3025957/what-happens-to-our-brains-when-we-exercise-and-how-it-makes-us-happier>.
120. Wigert B. Employee Burnout, Part 1: The 5 Main Causes [Электронный ресурс] / B. Wigert, S. Agrawal. – 2018. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.gallup.com/workplace/237059/employee-burnout-part-main-causes.aspx>.
121. Workplace Burnout Survey [Электронный ресурс] // Deloitte. – 2015. – Режим доступа до ресурсу: <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/about-deloitte/articles/burnout-survey.html>.
122. World Happiness Report / [J. F. Helliwell, R. Layard, J. D. Sachs та ін.]. – New York: Sustainable Development Solutions Network, 2020. – 19 p.
123. World Happiness Report / [J. F. Helliwell, R. Layard, J. D. Sachs та ін.]. – New York: Sustainable Development Solutions Network, 2015. – 17 p.
124. World Happiness Report / [J. F. Helliwell, R. Layard, J. D. Sachs та ін.]. – New York: Sustainable Development Solutions Network, 2013. – 24 p.
125. Yeager J. M. Sports – A Vehicle For Happiness [Электронный ресурс] / John Yeager // Positive Psychology News. – 2007. – Режим доступа до ресурсу: <https://positivepsychologynews.com/news/john-yeager/2007011033>.
126. Zhang Z. A Systematic Review of the Relationship Between Physical Activity and Happiness / Z. Zhang, W. Chen. // Journal of Happiness Studies. – 2018. – p. 14.
127. Zullig K. J. Physical Activity, Life Satisfaction, and Self-Rated Health of Middle School Students / K. J. Zullig, R. J. White. // Applied Research Quality Life. – 2011. – p. 283–284.

ДОДАТКИ

Додаток 1

Методика «Діагностика професійного “вигорання”» (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Є. Водоп'янової)

Призначення – вивчення ступеня професійного «вигорання».

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

Опитувальник

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

17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.
18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.
20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.
21. На роботі спокійно справляюся з емоційними проблемами.
22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.
- 23.

Опрацювання даних

Опитувальник має три шкали: «емоційне виснаження» (9 тверджень), «деперсоналізація» (5 тверджень) і «редукція особистих досягнень» (8 тверджень).

Варіанти відповідей оцінюються так:

- «Ніколи» – 0 балів;
- «Дуже рідко» – 1 бал;
- «Інколи» – 3 бали;
- «Часто» – 4 бали;
- «Дуже часто» – 5 балів;
- «Кожний день» – 6 балів.

Ключ до опитувальника

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника.

«Емоційне виснаження» – порахувати бали за відповіді на запитання 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів – 54). Інтерпретація:

- 0-15 балів – низький рівень емоційного виснаження;
- 16-24 бали – середній рівень емоційного виснаження;
- 25-54 бали – високий рівень емоційного виснаження.

«Деперсоналізація» – порахувати бали за відповіді на запитання 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів – 30).

- 0-5 балів - низький рівень деперсоналізації;

6-10 балів – середній рівень деперсоналізації;

11-30 балів – високий рівень деперсоналізації.

«Редукція особистих досягнень» – порахувати бали за відповіді на запитання 4, 7, 9, 12, 17, 20, 19, 21 (максимальна сума балів – 48).

37-48 балів - низький рівень редукції особистих досягнень;

31-36 балів – середній рівень редукції особистих досягнень;

0-30 балів – високий рівень редукції особистих досягнень.

Додаток 2

Методика «Оксфордська шкала щастя»**(Майкл Аргіл та Пітер Хіллс).****Мова** – російська.**Інструкція**

Нижче ви бачите групи тверджень, що стосуються особистого щастя. Прочитайте, будь ласка, всі 4 затвердження в кожній групі і потім визначте, яке з них найкраще описує ваші відчуття останнім часом, в тому числі і сьогодні. Обведіть букву (а, б, в або г) навпроти обраного вами варіанту.

Тестовий матеріал.

1. (а) я не чувствую себе щасливим;
(б) я чувствую себе доволеньо щасливим;
(в) я очень щаслив;
(г) я невероятно щаслив

2. (а) я смотрю в будущее без особого оптимизма;
(б) я смотрю в будущее с оптимизмом;
(в) мне кажется, будущее сулит мне много хорошего;
(г) я чувствую, что будущее переполнено надеждами и перспективами

3. (а) ничто в моей жизни по-настоящему меня не удовлетворяет;
(б) некоторые вещи в жизни меня удовлетворяют;
(в) меня удовлетворяет многое в моей жизни;
(г) я полностью удовлетворен всем в своей жизни

4. (а) я не ощущаю, что в жизни что-либо реально находится в моей власти;
(б) я чувствую, что контролирую свою жизнь, по крайней мере — отчасти;
(в) я чувствую, что в основном контролирую свою жизнь;
(г) я чувствую, что целиком контролирую все стороны своей жизни

5. (а) я не ощущаю, что жизнь вознаграждает меня по заслугам;
(б) я ощущаю, что в жизни мне воздается по заслугам;
(в) я ощущаю, что жизнь щедро вознаграждает меня;
(г) я ощущаю, что жизнь переполнена подарками
6. (а) я не испытываю никакой удовлетворенности жизнью;
(б) я доволен тем, как я живу;
(в) я очень доволен тем, как я живу;
(г) я в восторге от своей жизни
7. (а) я никогда не могу повлиять на события в нужном мне направлении;
(б) иногда я способен повлиять на события в нужном мне направлении;
(в) я часто влияю на события в нужном мне направлении;
(г) я всегда влияю на события в нужном мне направлении
8. (а) в жизни я просто выживаю;
(б) жизнь — хорошая вещь;
(в) жизнь — замечательная вещь;
(г) я обожаю жизнь
9. (а) у меня потерял всякий интерес к другим людям;
(б) другие люди интересны мне отчасти;
(в) другие люди меня очень интересуют;
(г) меня чрезвычайно интересуют другие люди
10. (а) мне трудно принимать решения;
(б) я довольно легко принимаю некоторые решения;
(в) мне довольно просто принимать большинство решений;
(г) я с легкостью принимаю любые решения
11. (а) мне трудно приступить к какому-либо делу;
(б) мне довольно просто что-либо начать;
(в) я без труда принимаюсь за какое-либо дело;

(г) я способен взяться за любое дело

12. (а) после сна я редко чувствую себя отдохнувшим;

(б) иногда я просыпаюсь отдохнувшим;

(в) после сна я обычно чувствую себя отдохнувшим;

(г) я всегда просыпаюсь отдохнувшим

13. (а) я чувствую себя совершенно без сил;

(б) я чувствую себя довольно энергичным;

(в) я чувствую себя очень энергичным;

(г) я чувствую, что энергия во мне бьет через край

14. (а) я не вижу в окружающих меня вещах особой красоты;

(б) я нахожу красоту в некоторых вещах;

(в) я нахожу красоту в большинстве вещей;

(г) весь мир представляется мне прекрасным

15. (а) я не ощущаю себя сообразительным;

(б) я чувствую, что отчасти сметлив;

(в) я в значительной степени чувствую в себе живость ума;

(г) я ощущаю, что мне присуща совершенная живость ума

16. (а) я не чувствую себя особенно здоровым;

(б) я чувствую себя достаточно здоровым;

(в) я чувствую себя совершенно здоровым;

(г) я чувствую себя здоровым на 100%

17. (а) я не испытываю особо теплых чувств по отношению к другим;

(б) я испытываю определенные теплые чувства по отношению к другим;

(в) я испытываю очень теплые чувства по отношению к другим;

(г) я люблю всех людей

18. (а) у меня практически нет счастливых воспоминаний;

(б) у меня есть отдельные счастливые воспоминания;

(в) большинство произошедших со мной событий представляются мне счастливыми;

(г) все происшедшее кажется мне чрезвычайно счастливым

19. (а) я никогда не бываю в радостном или приподнятом настроении;

(б) иногда я испытываю радость и пребываю в приподнятом настроении;

(в) я часто испытываю радость и пребываю в приподнятом настроении;

(г) я все время радуюсь и пребываю в приподнятом настроении

20. (а) между тем, что я хотел бы сделать, и тем, что сделал, — большая разница;

(б) кое-что из желаемого я сделал;

(в) я сделал многое из того, что хотел;

(г) я сделал все, чего когда-либо желал

21. (а) я не способен хорошо организовать свое время;

(б) я организую свое время достаточно хорошо;

(в) я очень хорошо организую свое время;

(г) мне удастся успеть все, что я хочу сделать

22. (а) мне не бывает весело в компании других людей;

(б) иногда мне бывает весело с другими людьми;

(в) мне часто бывает весело с другими людьми;

(г) мне всегда весело в окружении людей

23. (а) я никогда не подбадриваю окружающих;

(б) иногда я подбадриваю окружающих;

(в) я часто подбадриваю окружающих;

(г) я всегда подбадриваю окружающих

24. (а) у меня нет ощущения осмысленности и цели в жизни;

- (б) у меня есть ощущение смысла и цели в жизни;
- (в) у меня ясное ощущение смысла и цели в жизни;
- (г) моя жизнь полна смысла и имеет цель

25. (а) я не ощущаю особой привязанности к другим и сопричастности;
- (б) иногда я ощущаю привязанность к людям и сопричастность;
 - (в) я часто ощущаю привязанность и сопричастность;
 - (г) я всегда ощущаю привязанность и сопричастность

26. (а) не думаю, что мир — это стоящее место;
- (б) думаю, что мир — довольно хорошее место;
 - (в) думаю, что мир — это замечательное место;
 - (г) по-моему, мир — это превосходное место

27. (а) я редко смеюсь;
- (б) я смеюсь довольно часто;
 - (в) я много смеюсь;
 - (г) я очень часто смеюсь

28. (а) я думаю, что выгляжу непривлекательно;
- (б) я думаю, что выгляжу довольно привлекательно;
 - (в) я думаю, что выгляжу привлекательно;
 - (г) я думаю, что выгляжу очень привлекательно

29. (а) я не нахожу вокруг ничего забавного и интересного;
- (б) некоторые вещи я нахожу забавными;
 - (в) большинство вещей кажутся мне забавными;
 - (г) мне все кажется забавным и интересным

Обробка результатів.

Необхідно скласти всі бали від 0 до 3, (а - 0 балів, б - 1 бал, в - 2 бали, г - 3 бали), які ви собі поставили за кожним твердженням. Набрану кількість балів

потрібно розділити на 87. Число, що вийшло (наприклад, 0,73) потрібно помножити на 100.

Ключ до Оксфордського опитувальника щастя:

- 0 - 20 – низький рівень щастя;
- 21 - 40 – знижений рівень щастя;
- 41 - 60 – середній рівень щастя;
- 61 - 80 – підвищений рівень щастя;
- 81 - 100 – високий рівень щастя.

Додаток 3

Методика «Опитувальник соціального самопочуття ПСС-20»**(Є. Головаха, Н. Паніна)****Мова** – російська.**Інструкція:**

Уважно прочитайте кожне твердження і дайте відповідь на запитання: «Чого із переліченого вам не вистачає?». Позначте необхідний варіант відповіді до кожного твердження.

	не хватает	трудно сказать, хватает или нет	хватает	не интересует
1. Умения жить в новых общественных условиях	1	2	3	4
2. Здоровья	1	2	3	4
3. Подходящей работы	1	2	3	4
4. Необходимой одежды	1	2	3	4
5. Хорошего жилья	1	2	3	4
6. Современных экономических знаний	1	2	3	4
7. Уверенности в своих силах	1	2	3	4
8. Необходимой медицинской помощи	1	2	3	4
9. Модной и красивой одежды	1	2	3	4
10. Необходимой мебели	1	2	3	4
11. Современных политических знаний	1	2	3	4
12. Решительности в достижении своих целей	1	2	3	4
13. Юридической помощи в защите своих прав и интересов	1	2	3	4

14. Возможности полноценно проводить отпуск	1	2	3	4
15. Возможности подрабатывать	1	2	3	4
16. Возможности приобретать самые необходимые продукты	1	2	3	4
17. Инициативы и самостоятельности в решении жизненных проблем	1	2	3	4
18. Полноценного досуга	1	2	3	4
19. Возможности трудиться с полной отдачей	1	2	3	4
20. Возможности питаться в соответствии со своими вкусами	1	2	3	4

Обробка результатів.

Необхідно додати всі бали по 20 питаннях.

Нормативні межі рівнів соціального самопочуття

Назва рівня	Значення ПСС-20
низький	20-17
знижений	28-29
середній	30-40
підвищений	41-42
високий	більше 43 балів