

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В.Н.КАРАЗІНА

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ЗАГАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Роль життєстійкості у взаємозв'язку сприйманого стресу та вигорання»

Студентки 4 курсу групи ПС-42

першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
освітньо-професійної програми «Психологія»
за спеціальністю 053 – ПСИХОЛОГІЯ

Торяник В. В.

Керівник доктор психологічних наук, доцент,
Олефір В. О.

Чотирьохрівнева шкала оцінювання _____

Кількість балів: _____

Члени комісії _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП	3
1. СТРЕС: ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ЯК НАСЛІДОК СТРЕСОВИХ ФАКТОРІВ.....	5
1.1. Поняття стресу.....	5
1.1.1. Теоретичні підходи до визначення стресу.....	5
1.1.2. Вплив стресу на організм	7
1.1.3. Індивідуальні реакції на стрес.....	10
1.1.4. Професійне вигорання як специфічна форма стресу...	13
1.2. Психологічні основи життєстійкості особистості.....	16
Висновки до розділу 1	19
2. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ.....	22
2.1. Процедура та вибірка емпіричного дослідження.....	22
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження.....	24
Висновки до розділу 2	32
ВИСНОВКИ.....	34
ЛІТЕРАТУРА	37
АНОТАЦІЯ	41
ДОДАТКИ.....	43

ВСТУП

Актуальність дослідження. В умовах швидкого розвитку технологій, економічної нестабільності та постійного збільшення вимог до результатів праці, питання стресу та вигорання набувають особливого значення. Вони можуть призводити до негативного впливу не лише на психологічний стан, але і спричиняти погіршення фізичного самопочуття. Особливо актуальним це питання є для представників соціономічних професій, адже рівень сприйманого стресу може бути значно вищим через постійну взаємодію з іншими людьми, високі вимоги до якості роботи та потребу у швидкому реагуванні на різноманітні ситуації. В умовах високого професійного навантаження й постійного напруження, ризик розвитку вигорання у таких працівників стає досить високим.

Проблема дослідження. Стрес загалом є нормальною реакцією на хвилюючі або загрозові події, але стає проблемою, коли набуває хронічного характеру. Робота з людьми сповнена багатьма факторами, які не завжди залежать від самого працівника, через що може виникати зниження задоволеності від своєї справи, виснаження та погана продуктивність. Хронічний стрес перешкоджає повсякденному функціонуванню та емоційній рівновазі, а також може спровокувати розвиток інших супутніх симптомів та хвороб, таких як тривога та депресія. Таким чином, проблема робочого стресу та вигорання потребує більшої уваги, щоб мінімізувати негативний вплив на здоров'я працівників та їхню професійну діяльність.

Мета дослідження: визначення ролі життєстійкості у взаємозв'язку сприйманого стресу та вигорання.

Завдання кваліфікаційної роботи:

1. Виконати теоретичний аналіз підходів до таких явищ як стрес, життєстійкість та вигорання;

2. Емпірично дослідити зв'язки між показниками життєстійкості, сприйманого стресу та компонентами професійного вигорання у консультантів з продажу;
3. Виявити або спростувати функцію медіації життєстійкості у взаємозв'язку сприйманого стресу та вигорання.

Гіпотеза: чим вище рівень життєстійкості, тим менший вплив робочих стресорів на розвиток професійного вигорання.

Об'єкт дослідження: робочий стрес у консультантів з продажу.

Предмет дослідження: роль життєстійкості у взаємозв'язку сприйманого стресу та вигорання у консультантів з продажу.

Для дослідження було використано наступні методики: опитувальник Шелдона Коена «Шкала сприйманого стресу» (Perceived Stress Scale-10), україномовна шкала МВІ (Maslach Burnout Inventory) і коротка 15-пунктна версія тесту життєстійкості (В. О. Олефір, М. А. Кузнецов, А. В. Павлова).

До вибірки нашої роботи входять чоловіки та жінки у віці від 22 до 28 років, які є консультантами з продажу. Всього у дослідженні взяли участь 54 людини, з яких 27 чоловіків та 27 жінок.

Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості їх використання для розробки заходів, спрямованих на профілактику та подолання професійного вигорання серед працівників, що залучені до інтенсивної міжособистісної взаємодії, зокрема консультантів з продажу. Встановлений опосередкований ефект життєстійкості у взаємозв'язку сприйманого стресу та вигорання дозволить здійснювати цілеспрямовані корекційні впливи, що сприяють зниженню чутливості працівників до дії робочих стресорів.

РОЗДІЛ 1. СТРЕС: ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ЯК НАСЛІДОК СТРЕСОВИХ ФАКТОРІВ

1.1. Поняття стресу

1.1.1. Теоретичні підходи до визначення стресу

Стрес – це поняття, що використовують для позначення реакції на вимоги, з якими людина може стикатись у особистому, робочому та соціальному житті. Основний внесок у його популяризацію приніс Ганс Сельє, який також ввів термін стресор [33] для позначення обставин чи факторів, що спричиняють стресову реакцію. Стресори можуть бути фізичними, екологічними, емоційними та теоретичними і всі вони мають здатність однаково впливати на організм. До того ж науковець зазначав, що стрес не завжди приносить лише шкоду, тому запропонував розділити його на еустрес (позитивний стрес) і дистрес (негативний стрес). Перший тип з'являється, якщо людина стикається з ситуаціями, які стимулюють її розвиток і спонукають до дій, але не провокують відчуття тривоги або страху. Другий же, в свою чергу, виникає при випадках, де перевищуються адаптаційні можливості особистості, що викликає напруження та почуття загнаності у глухий кут. Згодом, Сельє навіть розробив власну концепцію про загальний адаптаційний синдром. В ній було виділено три основні положення, де зазначалось, що фізіологічна відповідь на стрес не залежить від природи стресора, динаміка розвитку адаптаційного синдрому має кілька стадій (фаза тривоги, резистентності та виснаження) та те, що при тривалій дії захисних реакцій ресурси фізіологічних механізмів вичерпуються, а організм знаходиться під загрозою гибелі.

Один з перших достатньо обґрунтованих теоретичних підходів висунули Холмс та Рейх і він був заснований на базі життєвих подій [11]. Тут провідною ідеєю стає те, що будь-яка зміна є стресором та потребує відповідної адаптації. Даний підхід зробив крок уперед для можливостей дослідження впливу життєвих подій на фізичний та психічний стан людини. Проте, він не міг не зазнати зауважень, адже тут не було різниці між позитивними та негативними

ситуаціями, а також цей підхід ігнорував повторювані умови та індивідуальні відмінності.

На противагу, Лазарус висунув критику до підходів, де стресори розглядаються окремо від реакції особистості, адже кожен індивід сам ідентифікує чи є якась конкретна подія для нього стресовою. Тут також важливо зауважити, що деякі ситуації, з якими стикаються люди, можуть не сприйматися ними як проблемні, але це не означає, що вони не матимуть впливу на психічне чи фізичне здоров'я у майбутньому. Отже, Лазарус запропонував свою транзакційну модель [24], яка описує підхід до вимірювання стресу з точки зору важливості стимулу для реципієнту. Іншими словами, його модель передбачає, що стрес є процесом, який з часом може змінюватися в залежності від оцінки людиною стресорів та стратегій подолання, які вона використовує. Тобто передбачає, що в ситуаціях стресу індивід здійснює двоетапну оцінку. Спочатку проводиться первинна оцінка, яка передбачає визначення можливого впливу стресора на фізичний та психологічний стан. Далі відбувається вторинна оцінка, під час якої людина аналізує наявність достатніх ресурсів для подолання стресової ситуації та запобігання її негативним наслідкам. Також транзакційну модель доповнюють концепцією повсякденних неприємностей та підйомів. Так, неприємності – це дратуючі та викликаючі занепокоєння фактори, які в певній мірі характеризують повсякденні транзакції з навколишнім середовищем. Підйоми, в свою чергу, є антонімом, який вказує на незначні позитивні моменти у щоденних реаліях. Акцент у дослідженнях неприємностей та підйомів зміщений в бік саме подій, тому це може не відображати повної картини. Тобто, при такому підході можуть ігноруватися стресори, які постійно присутні в житті людини, але не видаються неприємністю. Наприклад такими стресорами можуть виступати низький дохід, нездатність повноцінно відпочивати, велике робоче навантаження, непорозуміння з оточуючими тощо.

1.1.2. Вплив стресу на організм

Зважаючи на те, що стрес став невід'ємною частиною нашого життя, вчені з усього світу вже кілька десятиліть проводять активні дослідження на цю тему. Наслідки стресу можуть охоплювати досить широкий спектр фізичних та психічних порушень, починаючи від легких нездужань і закінчуючи серйозними розладами. До того ж він впливає поведінкові фактори, адже стрес нерідко стає причиною низької працеспроможності або навіть поштовхом до паління та вживання алкогольних напоїв.

Оскільки прийнято вважати, що стрес є причиною розвитку різних хвороб, то це твердження лягло в основу багатьох досліджень, спрямованих на вивчення цього впливу. Для вимірювання рівню стресу та аналізу самопочуття людей використовуються різні індикатори, пов'язані зі здоров'ям. До них входять показники по самозвітуванні, фізіологічні прояви та медичні діагнози. Як правило, фізіологічні вимірювання розглядають як більш значущі, тому що самозвітування не являє собою об'єктивний метод вимірювання. Наприклад, люди з високим ступенем невротизації схильні повідомляти про більшу кількість проблем, в тимчасом як оптимістично налаштовані, навпаки, можуть ігнорувати деякі негативні аспекти. Фізіологічні індикатори охоплюють зміни, які часто є попередниками більш серйозних проблем зі здоров'ям, такі як: серцево-судинні (показники кров'яного тиску та рівень холестерину у крові) і біохімічні симптоми (рівень кортизолу, катехоламінів та сечової кислоти).

Люди звикли до думки, що стрес шкідливий для здоров'я, проте більшість фізіологічних реакцій на стрес сприяли виживанню людства в критичні моменти його існування. Насправді, системи реакцій у ссавців мають схожий принцип дії. Різниця полягає у тому, що тварини потребують таких механізмів для виживання, а для людини стресором можуть виявлятися проблеми на роботі, непорозуміння в особистих стосунках, чи випадково пролита на одяг кава. Тобто, працівник, якого звільнили за невиконання певного завдання, може піддаватися такому ж стресу, як газель, що тікає від голодного лева. Загалом, фізіологічна

реакція на стресор спрямована на підготовку до так званого механізму «Бий або біжи» [6], коли всі життєво важливі системи отримують пріоритетність для виживання. Не дивлячись на те, що існують ситуації, де така відповідь організму може бути вирішальною, все ж таки в більшості випадків краще обрати іншу тактику, наприклад спосіб переговорів. Окрім цього, така реакція у тварин не створена для постійного використання, адже події, що загрожують життю відбуваються досить рідко, тоді як стресори у людському ключі відбуваються набагато частіше, хоча і не несуть такої небезпеки. Звідси і витікає проблема постійної активації стресових реакцій, наслідком чого стають порушення роботи певних систем організму. Таким чином виходить, що іноді сама реакція на стрес може завдати більшої шкоди ніж, власне, стресор.

Фізіологічна реакція на стресори має дві базові системи [11]. Вони активуються в залежності від пролонгованості дії (короткочасна чи хронічна) та тяжкості впливу (м'який чи сильний). Щоб почати роботу якоїсь з систем регулювання, тілу спочатку треба ідентифікувати стресор. В цьому процесі задіяні мозкові процеси, зокрема сприйняття та пам'ять. Мозок має інтегрувати стимульну інформацію і, якщо вона несе загрозу, то в лімбічній системі почнуть вироблятися потрібні реакції. Саме ця сукупність мозкових структур відповідає за формування патернів поведінки для виживання. Одним з ключових елементів в даному ланцюжку є гіпоталамус, адже він контролює обидві системи реакцій на стресові ситуації. Першою такою системою є симпато-адреномодулярна, а другою – гіпоталамо-гіпофізарна. Разом вони регулюють діяльність кардіоваскулярної та імунної систем.

Еволюційно виробився механізм, при якому у разі стресової ситуації, головною задачею організму стає застосування максимальної кількості енергії та кисню до мозку і м'язів для того, щоб напасти або втекти. Для швидкого забезпечення потрібних тканин кров'ю частота серцевих скорочень збільшується у кілька разів. Це стає можливим завдяки тому, що стінки судин мають здатність розширюватися та звужуватися. Наприклад, у разі втечі травна система стає

непотрібною, тому кровоток там зменшується, натомість, він більше йде до пріоритетних тканин, таких як мозок та скелетні м'язи. Такі фізіологічні процеси є вкрай важливими для виживання, проте у сучасному житті для людей ці ситуації з'являються вкрай рідко. Не зважаючи на це, сам механізм досі працює, що може призводити до руйнування тонкої внутрішньої оболонки деяких судин через часті збільшення кров'яного тиску. Така проблема в подальшому може загрожувати розриванню цієї оболонки і, як наслідок, накопиченню там жиркових речовин та появи атеросклерозу. Ще одним фактором, що впливає на розвиток атеросклерозу виступає надмірне виділення кортизолу. Набута надлишкова енергія відкладається в організмі у вигляді глікогенів і накопичується в печінці та м'язах. Основна роль кортизолу полягає у своєчасному використанні цих накопичень. Таким чином, глікоген розпадається на глюкозу і стає готовим до використання, щоб забезпечити потрібну кількість енергії. Якщо ж організм часто піддається стресовим реакціям, відбувається неоднократне повторення вивільнення запасів енергії. Ця надлишкова глюкоза та деякі інші речовини засмічують кровоносні судини, що ще більше впливає на розвиток атеросклеротичних бляшок. При наявності бляшок в серцевих артеріях є висока ймовірність серцевих нападів, а якщо вони заважають доступу крові до мозку, то з'являється загроза інсульту.

Не дивлячись на те, що величезна увага приділяється негативному впливу стресу саме на кардіоваскулярну систему, він залишає свій відбиток і на імунній [12, 14, 32]. Деякі нервові клітини розташовані в тканинах, які забезпечують формування або накопичення елементів імунної системи. Головною функцією імунітету є підтримка нормального функціонування організму через захист від бактерій, вірусів та паразитів. Загалом, хронічний стрес, що викликає фізіологічну реакцію викиду кортизолу, пов'язаний зі зниженням регуляції клітинного імунітету і посиленням гуморального. Проте, якщо імунна система дає збій, то цілком можливим стає проникнення інфекційних агентів або навіть атака клітин свого ж організму. Таким чином, стрес спроможний провокувати

два типи розладу: відсутність пильності до чужорідних елементів та надмірна настороженість. Наприклад, менш активний клітинний імунітет знижує спроможність до боротьби з раковими клітинами. На противагу, завелика увага гуморального імунітету може призводити до автоімунних захворювань, коли організм сприймає деякі власні структури як ворожі.

1.1.3. Індивідуальні реакції на стрес

Не дивлячись на те, що існують дані про зв'язок хвороб та стресорів, очевидно, що не кожна особа під впливом стресу буде піддаватись його дії. Тобто, реакція на стрес є індивідуальною і може залежати від різних аспектів, зокрема фізіологічної схильності. Також досить важливими є соціальні та психологічні фактори, адже вони сприяють захисту від негативних ефектів або, навпаки, появі шкідливих. До цих факторів можна віднести індивідуальне сприйняття, навколишнє середовище, соціальну підтримку тощо.

Негативні впливи стресу сприяють не лише розвитку деяких хвороб, а й появі шкідливих звичок. Тобто, когнітивні, афективні та поведінкові аспекти також можуть залишати відбиток на здоров'ї індивіда. Наприклад, виробничі стресори призводять до тривоги, після чого з'являється думка, що випити пляшку пива після важкого робочого дня допоможе зняти напругу та розслабитись. Таким чином, тривога була афективним елементом, рішення про те, що алкоголь допоможе – когнітивним, а саме вживання спиртного напою – поведінковим. Отже, майбутній негативний вплив шкідливої звички є побічним продуктом реакції на стрес.

У більшості випадків, дослідження впливу стресорів на вживання наркотичних речовин, спиртних напоїв та паління припускає наявність зв'язку між високим рівнем стресу та різними аспектами прояву цих проблем. Одне з досліджень, проведене Де Франком, Дженкінсом та Роуз у 1987 році [18] розглядало наявність взаємозв'язку між виробничими стресорами, вживанням алкоголю, соціальною підтримкою та кров'яним тиском у авіадиспетчерів. Дані, отримані в ході проведення експерименту вказують на те, що високий рівень

виробничих стресорів і хороша соціальна підтримка впливали на збільшення вживання спиртних напоїв, що в свою чергу, прогнозувало підвищення артеріального тиску. Проте, зв'язок між погіршенням здоров'я та стресорами не є прямолінійним. Коен та його колеги у 1990 році виявили відмінності в патернах поведінки, пов'язаної з палінням [13]. Вони вказували на те, що повна робоча зайнятість, депресія, подружні конфлікти та загалом негативні життєві події збільшують частоту паління. У жінок це також впливало на підвищення рівню вживання алкоголю. У такий же спосіб, паління було пов'язане з психосоціальним фактором і у чоловіків, особливо з виробничими вимогами та контролем над роботою. Інші дослідження [15, 16, 20], що вивчали такі фактори, підтверджують висновок про те, що особливості роботи по-різному впливають на погані звички у чоловіків та жінок. За результатами, деякі виробничі вимоги, такі як погані умови праці та велике фізичне навантаження були пов'язані зі збільшенням частоти паління у обох статей.

Купер, Едвардс та Багліоні розробили альтернативні моделі впливу стресу (рисунок 1.1) [19]. Модель прямого впливу ілюструє те, як індивідуальні відмінності можуть змінювати взаємозв'язок між стресором та напругою. Це означає, що індивідуальні характеристики надають безпосередній ефект на рівень напруги, незалежно від конкретної дії стресора. Тобто, вплив особистісних якостей на рівень стресу не залежить від характеристик стресорів. До того ж, копінг безпосередньо впливає на людину, якщо ці особливості управління стресом завжди знижують напруження, незалежно від того, наскільки значимим є рівень стресора навколишнього середовища. Іншою моделлю є опосередкований ефект. Він з'являється, коли індивідуальні відмінності стають вже проміжною змінною, за участю якої стресор формує свою дію на рівень напруги. Відповідно, від стресора до напруги існує медіатор, що надає опосередкований вплив. Таким фактором може виступати соціальна підтримка. В такому разі, якщо людина проживає болісний досвід, вона знижує свій рівень тривожності через спілкування з друзями та родичами, що і буде

виступати у ролі медіатора. З іншого боку, втрата соціальної підтримки посилює негативні ефекти, такі як тривога та стрес. Наприклад, якщо дівчина проходить період розставання з коханим, вона втрачає комунікацію з його близькими і її рівень соціальної підтримки падає. Заключною є модель регульованого впливу. На відміну від опосередкованого впливу, регулюючі фактори значно змінюють характер взаємозв'язку між стресором та напругою, а також видозмінюють ступінь та напрямок цього зв'язку. Якщо цей фактор пом'якшує взаємозв'язок між напругою та стресором, то його називають буфером. Наприклад, при тривалому лікуванні від хвороби підтримка близьких виступає буфером, адже це пом'якшує сприйманий від недуги стрес. В свою чергу, модератор, який посилює цей зв'язок називається фактором вразливості та реактивності. Тобто, людина, що схильна до високої емоційної реактивності реагує на стресові ситуації набагато сильніше. Вона може стати більш тривожною та депресивною під впливом стресорів, навіть якщо вони не будуть значними. Таким чином, неспроможність до ефективного копінгу робить цю людину більш вразливою до стресу.

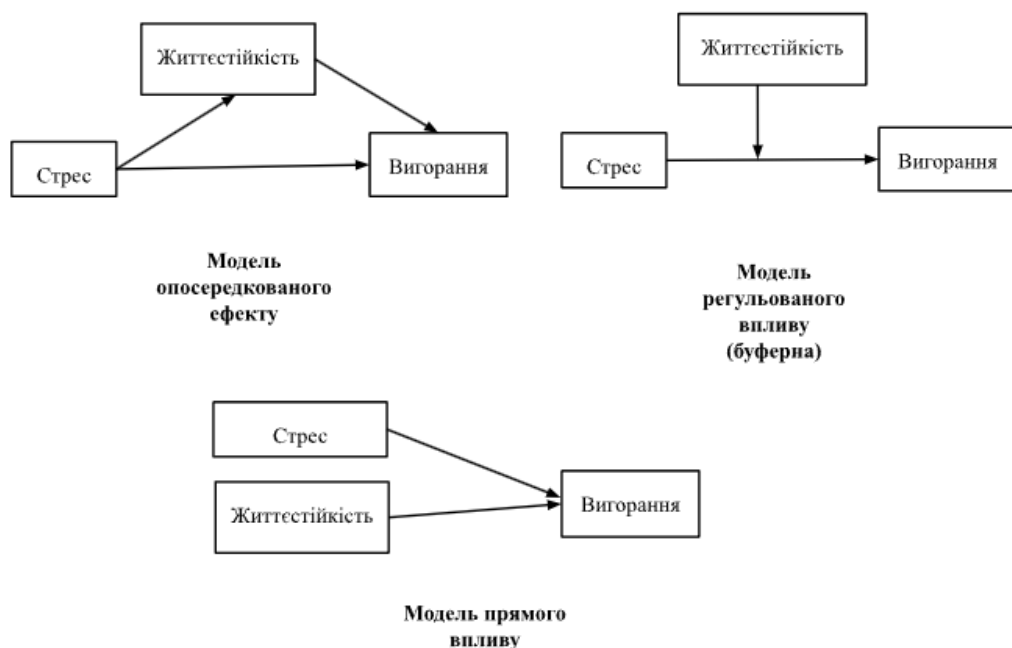


Рисунок 1.1. Приклад застосування моделей альтернативного впливу

У разі планування втручання зі зниження напруги медіатори будуть менш значущими, ніж модератори, адже регулюючі змінні взаємодіють зі стресорами. Відповідно якщо працювати з рівнем стресора або модератора, то можна змінювати інтенсивність стресового реагування. Таким чином, якщо в робочих умовах виявиться, що соціальна підтримка виступає буфером при великому обсязі завдань, то заміна її на більш ефективний копінг допомогла б послабити негативний ефект від трудового навантаження за умови такого ж рівню зайнятості.

В рамках індивідуальної реакції на стрес потрібно також розглянути дію особистісних відмінностей у людей [11, 17, 24]. Прийнято вважати, що стать напряду впливає на рівень напруженості. До того ж, за статистикою смертності та станом здоров'я чоловіки та жінки теж мають розбіжності [6]. Чоловіки живуть в середньому на 8 років менше, в 5 раз частіше за жінок помирають від алкогольних отруєнь та 4 рази частіш від серцево-судинних хвороб. При цьому, жінки більше повідомляють про вищий рівень напруженості та тривоги, тому вони частіше звертаються за професійною допомогою лікаря. При дослідженнях впливу стресорів з'являється сенс контролю змінної статі, але він не дозволить точно встановити, як саме стать діє на це. Так відбувається через те, що існує фактор навколишнього середовища, де засвоєні стереотипи, соціальні норми та дисбаланс влади також грають велику роль. Ще однією індивідуальною відмінністю виступає вік людини, проте при вивченні зв'язку між ним та психічним здоров'ям, явних кореляцій не виділяють. Загалом, існують як генетичні, так і набуті з часом особливості [5]. До останніх можна віднести соціальний статус, рівень освіти, різні копінг стратегії тощо. Оскільки, все це має прямий зв'язок з достатком та способом життя людини, то очевидним стає і вплив набутих відмінностей на психологічний та фізичний стан.

1.1.4. Професійне вигорання як специфічна форма стресу

У психологічній літературі зустрічаються різні визначення поняття «професійне вигорання». За Крістіною Маслач [31] вигорання – це реакція на

тривалі робочі стресори, що включає в себе три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію, редукацію особистих досягнень. Важливо також зазначити, що професійний стрес виникає ще й у співробітників, які можуть бути недостатньо завантаженими роботою, а також у тих, які вважають, що не реалізують в повній мірі свій потенціал і здатні на більше [10, 21, 29]. Якщо індивід постійно знаходиться під впливом стресу від несприятливих подій, то ця психологічна напруга починає ставати домінантною у життєдіяльності і вже не потрібно якогось серйозно втручання зовнішніх факторів, щоб людина відчувала тиск та занепокоєння.

Як зазначав Лазарус [24], значення ти чи інших робочих ситуацій може мати суттєві відмінності навіть для людей, що відносяться до умовно однорідної професійної групи, адже реакції на психологічний стрес є дуже індивідуальним процесом.

Г. Сельє писав [33], що в осіб, зайнятих роботою в промисловості, сільському господарстві або сфері обслуговування, головним джерелом дистресу стає незадоволеність власним життям та неповага до своєї справи. Пізніше автор вказує, що з віком людям властиво сумніватися у важливості особистих досягнень, особливо коли вони наближаються до завершення кар'єри. Може також з'являтися думка про відчуття незавершеності та краху через те, що ніби то треба було зробити щось більш значиме.

Психологічний підхід до професійного стресу націлений на стресори, що призводять до напруги, яка проявляється в погіршенні психічного та фізичного стану, адже надалі це виливається у зниження продуктивності праці [1, 3, 30].

Пітер Варр проаналізував ряд факторів, які впливають на психічний стан робітників та розробив «вітамінну» модель [11]. До неї входять 9 параметрів соціальної ролі та середовища, що змінюють трудову поведінку. Першою такою ознакою є можливість контролю, бо здатність до особистого регулювання подій забезпечує широкий вибір у прийнятті рішень та здатність прогнозувати наслідки цих дій. Іншими такими властивостями являються використання

набутих навичок, генерування нових цілей, можливість вибору та різноманітність, передбачуваність середовища, міжособистісні контакти, зарібок, відчуття фізичної безпеки та врешті решт престижність соціального статусу. Модель називається вітамінною, через те, що автор проводив паралель корисних речовин та факторів робочої середовища. Аналогічно з нестачею вітаміну в організмі, відсутність якогось з перелічених факторів призводить до погіршення самопочуття. Варр вважав, що перевищення якоїсь з ознак також не принесла б позитивного внеску. Тобто, розширення міжособистісних контактів та висока зарібна плата в певний момент припинить покращення психічного стану. Ба більше, перші шість факторів у надлишку, точно як і велика концентрація деяких вітамінів, стають шкідливими. Наприклад, за наявності надмірного вибору та контролю, людина може відчувати погіршення стану, що призводить до меншої продуктивності праці. Вчений також визнає, що повне порівняння з вітамінами не витримує критики, а також наголошує, що взаємодія факторів середовища та особистісні якості людини мають велике значення.

Автором іншої популярної моделі (рисунок 1.2) є Роберт Карасек [11]. Він заснував свій підхід на контролі над роботою та вимогах, які включають в себе об'єм праці, швидкість виконання тощо. Модель Карасека прогнозує, що комбінація високих вимог та низького контролю уособлює «дуже напружену роботу» і провокує фізичний та психологічний тиск на працівника. На противагу, сукупність малих вимог та велика здатність до контролю називається «ненапружена робота». Також можуть бути варіанти, де високі вимоги та контроль уособлюють «активну роботу», а низькі значення демонструють «пасивну роботу». Головною особливістю цієї моделі є акцент на модеруючому ефекті в ситуаціях, коли високі вимоги накладаються на неможливість нормального контролю, що виливається в надмірну напругу у працівника. Роберт Карасек використовував свої доробки і у подальших дослідженнях, більшість з яких стосувались саме прогнозування впливу стресу на задоволеність роботою та загальне психологічне здоров'я. Одним з основних його висновків є те, що

роботу можна зробити менш стресовою навіть без зниження вимог до виконавців, за допомогою надання їм більшої свободи дій, а відповідно і контролю над ситуаціями.

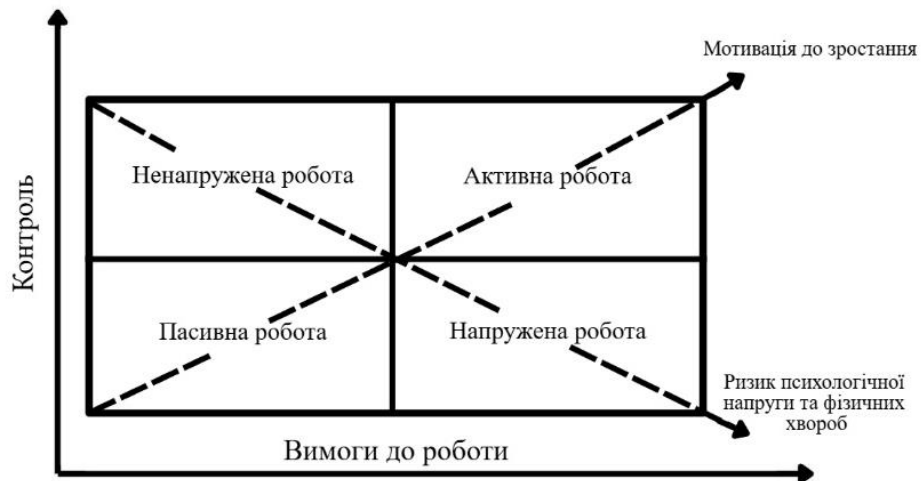


Рисунок 1.2. Модель Карасека

1.2. Психологічні основи життєстійкості особистості

Термін життєстійкість з'явився відносно недавно, але вже набув досить великої популярності та широкого застосування. У 1970-х роках Сальваторе Мадді вперше ввів поняття «hardiness» до наукового обігу. Далі він та Сюзан Кобейса почали проводити активні дослідження даного феномену [22, 23]. Вони визначали життєстійкість як сукупність навичок та установок, що допомагають успішно справлятися із складними життєвими ситуаціями та зберігати благополуччя особистості навіть у несприятливих умовах.

Мадді виділив у життєстійкості три компоненти: залученість, контроль та прийняття ризику (виклик) [26]. Залученість являє собою впевненість у тому, що всі події, які відбуваються у житті несуть щось корисне та значуще для особистості, а також характеризує включеність людини до цих подій. Цей компонент дає відчуття себе як значимої та цінної частини суспільства. Тобто, людина з розвинутою залученістю отримує задоволення від своєї діяльності. Якщо ж дана переконаність відсутня, то людина буде відчувати відчуженість та те, що життя проходить повз неї. Контроль, в свою чергу, стосується регулювання обставин та пошуку шляхів впливу на результат стресових змін,

навіть якщо успіх не гарантований. Наприклад, коли особистість з розвиненим контролем отримує робоче завдання, вона відчуває, що сама обирає спосіб виконання поставленої задачі та готова до труднощів, пов'язаних з їх розв'язанням. Остання складова – виклик, що стосується ідеї розвитку за допомогою активного засвоєння нових знань та досвіду через випробування на шляху до своєї мети. Іншими словами, виклик дає змогу людині бути відкритою до навколишнього світу та суспільства в цілому і його суть полягає у готовності сприйняття життєвих подій як перевірки себе на міцність. Загалом, всі компоненти життєстійкості виступають як стійкі позитивні характеристики, що сприяють успішній психологічній адаптації до постійних змін у навколишньому середовищі для досягнення особистих цілей. Сам Мадді зазначав, що вираженість всіх трьох складових є вкрай важливою умовою для захисту від стресових факторів, збереження оптимального рівня працездатності та активності у складних обставинах.

Складові життєстійкості можна частково розвивати у дорослому віці, але в основному база закладається у дитинстві і частково в підлітковому періоді. Ці компоненти вирішальним чином залежить від відносин батьків з дитиною. Мадді помітив [26], що відчуття призначеності, яке прищеплюють значимі для дитини дорослі, виховання впевненості та підтримка високих стандартів позитивно впливають на формування життєстійкості. В свою чергу, до негативних аспектів він відніс брак підтримки та залученості близьких та стресові ситуації у ранньому дитинстві, такі як розлучення батьків, хвороби, смерть знайомої людини тощо.

Основні впливи стресорів усвідомлюються людиною саме через призму життєстійкості, тому вона стає так званим каталізатором у процесі трансформування негативного досвіду до нових можливостей [4]. Варто також зауважити, що результати прояву життєстійкості можна спостерігати в позитивному світосприйнятті, прагненні до підвищення якості буття, ефективній саморегуляції та самореалізації завдяки швидкій адаптації до соціальних умов.

Людина з високим рівнем даного показнику має здатність без зниження успішності своєї діяльності проходити крізь перешкоди у стресових ситуаціях [9].

З попередніх розділів стає очевидно, що кожен по-своєму реагує на нові стресори. Коли хтось сприймає їх як новий виклик, який треба подолати, інший буде впадати у відчай. Якщо людина заздалегідь готова до того, що не зможе уникнути стресу, то його рівень не буде дуже високим, адже часом найбільше тисне саме відчуття випадковості. Таким чином, психологічна готовність допомагає індивіду згурпуватися для пошуку вирішення проблеми. Окрім цього важливими аспектами є прийняття зачасту стихійного плину життя, а також прагнення до гнучкості у реагуванні на виникаючі стресові ситуації [8]. Треба навчатися працювати зі страхом майбутнього, а не боятися його невизначеності. Після цього і минулі поразки та невдачі не будуть сприйматися виключно травматичними. Життєстійкість реалізується саме завдяки таким механізмам оцінки важких ситуацій як менш стресових. Тоді і почне запускатися ланцюжок реакцій, який продовжує появу мотивації для подолання перешкод та готовності до дій. Тобто, феномен життєстійкості також можна визначити як комплексну психологічну категорію особистості, яка охоплює становлення особистості та її базових життєвих установок, адаптаційний потенціал та поведінкові стратегії подолання стресових ситуацій та тривоги. Загалом, високий рівень за показником життєстійкості пов'язаний з активною позицією, вбачанням можливості набуття нового досвіду у важких обставинах для отримання користі та свідомою оцінкою таких ситуацій.

Мадді [25] пропонує варіанти розвитку життєстійкості за допомогою таких технік: фокусування, реконструкція ситуацій та компенсаторне вдосконалення. Перший спосіб застосовується, коли неможливо чітко обробити стресори, бо на прийняття відповідного рішення діють непрямі та погано усвідомлювані емоційні реакції. Фокусування буде заключатися у знаходженні та виявленні таких моментів. За допомогою цієї техніки забезпечується переосмислення

стресових ситуацій та використання нових можливостей для власної вигоди. В свою чергу, у реконструкції ситуацій ключову роль відіграє уява. Тут задаються теоретичні події, щоб індивід міг знайти шляхи до їх вирішення. Реконструкція дає розуміння того, які саме помилки людина повторює у конфліктах та показує, які конкретно обставини засвоюються як стресові. Відтворюючи ситуацію, людина може самостійно знайти рішення, зрозуміти його наслідки та знайти найбільш ефективні варіанти розвитку подій. Щодо компенсаторного вдосконалення, то воно акцентується на моментах, коли трансформація стресових обставин стає неможливою. В такому разі треба вдатися до дотичних ситуацій, які мають шляхи вирішення. Після цього відбувається поява стимулу для пошуку дій у розв'язанні основної проблеми.

Підбиваючи підсумки, можна сказати, що життестійкість людини пов'язана з можливістю подолання різних перешкод, підтриманням високого рівню фізичного й психологічного здоров'я, а також із самоефективністю, суб'єктивним рівнем задоволеності життям та здатністю до саморозвитку. Це потенціал людини до подолання труднощів й негараздів, виходячи із них більш сильною та досвідченою особистістю.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

За результатами теоретичного дослідження можна зробити висновок, що стрес є невід'ємною частиною нашого життя, без якої неможливими були б процеси адаптації людини до нових умов існування. Він може сприяти розвитку особистості або ж призводити до серйозних психофізіологічних порушень. Поняття стресу має досить багато визначень, адже термін розглядається як з фізіологічної, так і з когнітивної точки зору, що вказує на його багатовимірність. Багато вчених з усього світу підходили до вивчення даного феномену з різних боків і висували свої трактування. Авторами основних підходів до вивчення стресу є Ганс Сельє та Річард Лазарус. Перший розглядав стрес з фізіологічної точки зору та популяризував такі поняття як стресор, дистрес та еустрес, а також заявив, що стрес має не лише негативні, а й позитивні аспекти. Лазарус, в свою

чергу, робив акцент на когнітивній оцінці та сприйнятті стресових ситуацій особистістю.

Під впливом стресорів активуються захисні механізми, які мобілізують ресурси організму для адаптації. Хоча така реакція і є природньою, проте хронічна дія реакцій на стрес може призводити до негативних ефектів. Фізіологічні прояви стресу відслідковуються у гормональних змінах, підвищенні частоти серцевих скорочень, порушеннях сну та в роботі імунної системи, високому артеріальному тиску, ризику появи інсульту. На психологічному рівні тривалий вплив стресорів провокує тривогу, емоційну нестабільність, погіршення когнітивних функцій, тощо. Також існують поведінкові зміни, що включають соціальне відсторонення, дратівливість, паління, надмірне вживання алкоголю та інші шкідливі звички. Таким чином, вплив стресу на організм є системним та може як стимулювати адаптацію, так і призводити до виснаження, якщо не реалізуються компенсаторні механізми або відсутня належна підтримка. Детальний аналіз індивідуальних реакцій на стрес підкреслив роль особистісних характеристик у сприйнятті та переживанні стресових ситуацій, аде далеко не всі люди у стресових ситуаціях реагують схожим чином.

Щодо професійного вигорання, то воно розглядається не лише як емоційне виснаження, але і як порушення в системі особистісної та професійної ідентичності, що має негативні наслідки для психічного здоров'я та ефективності праці. Найчастіше вигорання виникає у працівників, що мають велику кількість обов'язків, але замало можливостей для контролю робочих ситуацій. Проте даний феномен включає також деякі інші аспекти, наприклад міжособистісні контакти, заробітна плата, відчуття фізичної безпеки та соціальний статус. До того ж недостатня реалізація професійного потенціалу викликає втрату мотивації до подальшої кар'єри та відчуття марності проробленої роботи.

Також у розділі проаналізовано психологічні основи життєстійкості особистості як ключового ресурсу для протидії стресовим впливам. Оскільки основні впливи стресорів усвідомлюються через призму життєстійкості, вона

набуває рушійної сили у трансформуванні негативного досвіду у нові можливості та дозволяє ефективно керувати емоціями, підтримувати внутрішню рівновагу та знаходити шляхи відновлення. Розвиток життєстійкості сприяє збереженню енергії, підвищенню психологічної гнучкості та здатності справлятися зі складними обставинами, що робить її важливим інструментом у подоланні стресу.

Отже, вигорання є наслідком тривалого стресу, який виснажує фізичні та психічні ресурси людини. Воно впливає не лише на продуктивність, а й на загальний рівень життя, викликаючи апатію, втому та втрату мотивації. Життєстійкість, у свою чергу, допомагає краще адаптуватися до нових та складних викликів, саме тому ми вирішили дослідити її вплив на професійне вигорання. Підтвердження позитивного ефекту життєстійкості на вплив робочих стресорів та професійне вигорання надало б перспективу подальшого особистісного зростання для кожної людини. Це дозволить цілеспрямовано проводити регуляторні або профілактичні процедури, робити загальні, точкові та фокусовані впливи на працівників, щоб змінювати їх реакції на робочі стресори. Відповідно це може надати змогу знизити негативний вплив стресу на робітників та зменшити ймовірність виникнення професійного вигорання без зниження загальної ефективності праці.

РОЗДІЛ 2. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Процедура та вибірка емпіричного дослідження

Для нашої емпіричної частини дослідження обрано вибірку респондентів у віці від 22 до 28 років, що належать до періоду ранньої дорослості. Всі вони є працівниками сфери обслуговування, а саме консультантами з продажу продовольчих та непродовольчих товарів. Їм було запропоновано пройти три методики, одна з яких діагностувала рівень сприйманого стресу, інша вказала на прояви професійного вигорання, а остання виявила рівень життєстійкості особистості. Загалом, участь у дослідженні взяли 54 особи, з яких 27 жінки (50%) та 27 чоловіки (50%). Тобто групи були сформовані рівномірно за статевим розподілом.

Для вимірювання сприйманого стресу було використано опитувальник Шелдона Коена «Шкала сприйманого стресу» (Perceived Stress Scale-10 або скорочено PSS-10) [2], який дозволяє оцінити суб'єктивне сприйняття респондентами рівня стресу, який вони відчувають у різних життєвих ситуаціях, а також з'ясувати, наскільки вони є непередбачуваними та неконтрольованими для особистості. Методика містить 10 тверджень, які треба оцінити відповідно до наданої шкали, де досліджуваний може визначити, наскільки часто йому доводилося зіткнутися з тими чи іншими емоціями та почуттями протягом останнього місяця. Тобто, шкала має значення «ніколи», «майже ніколи», «іноді», «досить часто» і «часто», які при обробці підраховуються у вигляді балів від 0 до 4. Відповіді на питання 4, 5, 7 та 8 мають рахуватися у реверсивному порядку. Далі бали підсумовуються для дослідження порівняння серед усіх, хто проходив опитування. Загальний показник по шкалі дозволяє діагностувати такі рівні сприйманого стресу: низький, помірний та високий.

Виявлення професійного вигорання проводилось за допомогою україномовної версії опитувальника Крістіни Маслач та Сьюзан Джексон [27]. Ця методика є однією з найбільш визнаних та широко використовуваних методик для вимірювання синдрому професійного вигорання у працівників

різних професійних груп і галузей. Дана методика також застосовує відповіді, які зазначають частоту виникнення тих чи інших ситуацій та почуттів. Шкала містить варіанти «ніколи», «дуже рідко», «рідко», «іноді», «часто», «дуже часто» і «щодня», які відповідають балам від 0 до 6. Оцінка професійного вигорання проводиться за допомогою трьох субшкал, серед яких емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція персональних досягнень. Основною складовою професійного вигорання вважається саме емоційне виснаження [28]. Воно характеризується зниженим емоційним фоном та загальною байдужістю. Таке почуття виснаженості може призводити до перевтоми, порушення сну, проблем з концентрацією уваги, інтелектуальної та емоційної дистанції з роботою тощо. Також це впливає на комунікацію, адже людина відчуває відірваність до свого колективу та відсутність мотивації щось робити. Субшкала деперсоналізації проявляється у викривленні стосунків з іншими. Це може бути як зростання залежності від конкретних осіб, так і збільшення негативізму та цинічних мотивів. В свою чергу, редукція персональних досягнень вказує на тенденцію до негативного оцінювання власних успіхів, нівелювання особистої гідності та відчуття обмежених можливостей. Також цей феномен стосується зниження самооцінки, занепаду самоефективності, почуття безпорадності, тощо. Кожна субшкала має свій спосіб оцінювання з кінцевими значеннями, що будуть вказувати на низький, середній чи високий рівень прояву того чи іншого показника.

В дослідженні також використано коротку 15-пунктну версію тесту життєстійкості, розроблену В. О. Олефіром, М. А. Кузнецовим та А. В. Павловою [7]. Даний опитувальник включає загальний показник життєстійкості та три субшкали: залученість, контроль та прийняття ризику. Показник залученості вказує на включеність людини до життєвих подій. Контроль характеризує здатність особистості до пошуку варіантів впливу на різні ситуації та регулювання цих обставин. Субшкала прийняття ризику діагностує, наскільки

досліджуваний готовий до активного розвитку через засвоєння нового досвіду з непередбачуваних подій.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження

Після проходження досліджуваними всіх зазначених вище методик, ми отримали наступні результати:

Результати порівняльного аналізу досліджуваних показників в групах за статтю

Таблиця 2.1

Змінна	Групи		t	p
	Жінки (n=27)	Чоловіки (n=27)		
	Середнє	Середнє		
Сприйманий стрес	17,556	18,926	-0,785	0,436
Емоційне виснаження	21,704	25,407	-1,328	0,19
Деперсоналізація	8,481	12,926	-2,464	0,017
Редукція персональних досягнень	34,778	30	1,976	0,05
Залученість	9,148	8,074	1,817	0,075
Контроль	9,33	9,259	0,108	0,915
Прийняття ризику	8,593	7,741	0,933	0,355
Життєстійкість	27,074	25,074	1,065	0,292

Згідно таблиці 2.1, чоловіки мають дещо вищий рівень сприйманого стресу, ніж жінки, проте різниця є невеликою і середнє значення обох груп вказує на помірний рівень сприйнятого стресу. Показники, які є складовими професійного вигорання, а саме емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція персональних досягнень мали вже більше відмінностей. Середнє значення емоційного виснаження у чоловіків вище, ніж у жінок і відносяться до середнього рівню вираженості. Деперсоналізація у групи чоловіків, в свою чергу, вказує на граничне значення з високим рівнем деперсоналізації (від 13 балів і більше) з середнім значенням 12,926. Окрім цього, чоловіки мають значно вищий

рівень редукції персональних досягнень. Тобто, чоловіки мають вищий рівень показників професійного вигорання за жінок. Загальний показник життєстійкості, як і її компонентів (залученість, контроль та прийняття ризику) були дещо вищими у групи жінок, проте різниця є невеликою і співвідноситься зі статистикою середніх значень показників для цих груп.

Результати кореляційного аналізу досліджуваних показників

Таблиця 2.2

Шкала		Сприяманий стрес	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція	Залученість	Контроль	Прийняття ризику
Емоційне виснаження	Pearson's r	0,698						
	p-value	< 0,001						
Деперсоналізація	Pearson's r	0,441	0,665					
	p-value	< 0,001	< 0,001					
Редукція персональних досягнень	Pearson's r	-0,21	-0,247	-0,159				
	p-value	0,127	0,072	0,25				
Залученість	Pearson's r	-0,484	-0,569	-0,369	0,306			
	p-value	< 0,001	< 0,001	0,006	0,024			
Контроль	Pearson's r	-0,535	-0,636	-0,332	0,386	0,657		
	p-value	< 0,001	< 0,001	0,014	0,004	< 0,001		
Прийняття ризику	Pearson's r	-0,555	-0,707	-0,502	0,256	0,466	0,663	
	p-value	< 0,001	< 0,001	< 0,001	0,062	< 0,001	< 0,001	
Життєстійкість	Pearson's r	-0,618	-0,756	-0,483	0,362	0,785	0,894	0,874
	p-value	< 0,001	< 0,001	< 0,001	0,007	< 0,001	< 0,001	< 0,001

В таблиці 2.2 ми проводили кореляційний аналіз для з'ясування наявності чи відсутності взаємозв'язку між показниками сприйманого стресу, складовими професійного вигорання та життєстійкістю і її компонентами. Показник сприйманого стресу має сильну кореляцію з емоційним виснаженням (0,698) та помірну кореляцію з деперсоналізацією (0,441). При цьому сприйманий стрес

має сильну негативну кореляцію з життєстійкістю (-0,618), контролем (-0,535) та прийняттям ризику (-0,555), а також помірний негативний взаємозв'язок із залученістю (-0,484). Тобто, сприйманий стрес тісно пов'язаний з емоційним виснаженням та деперсоналізацією, при цьому, чим вищий рівень життєстійкості та її компонентів, тим менший рівень сприйманого стресу. Кожен з цих взаємозв'язків має значення $p < 0,001$, тому дані результати є значущими.

Емоційне виснаження проявило сильний зв'язок з деперсоналізацією (0,665) та високу негативну кореляцію з показниками залученості (-0,569), контролю (-0,636), прийняття ризику (-0,707) та життєстійкості (-0,756). При чому всі значення p також були менше за 0,001.

Деперсоналізація має помірний обернений зв'язок із залученістю (-0,369), контролем (-0,332) та життєстійкістю (-0,483), проте лише останній є достовірним, адже тільки у нього $p < 0,001$. Окрім цього, є дещо більша негативна кореляція деперсоналізації з прийняттям ризику (-0,502), де значення p також менше за 0,001.

Показник редукції персональних досягнень має позитивну кореляцію із життєстійкістю та її компонентами. Це можна пояснити тим, що шкала оцінювання редукції у методиці Маслач має обернені значення. Тобто, чим ближче значення до нуля, тим вищий рівень редукції. В рамках кореляції з життєстійкістю та її компонентами це означає, що чим вищі їх значення у досліджуваного, тим менший рівень редукції персональних досягнень.

Залученість, контроль, прийняття ризику та життєстійкість демонструють високий рівень позитивної кореляції, де всі значення p менші за 0,001. Це свідчить про достовірність отриманих результатів і підтверджує внутрішню узгодженість шкал, що також може розглядатися як доказ валідності опитувальника на життєстійкість особистості.

Для опису залежностей між сприйманим стресом, життєстійкістю і професійним вигоранням та визначення предикторів цього вигорання, ми застосували метод регресійного аналізу. Це дозволить припустити наявність

можливих причинних зв'язків, а також прогнозувати рівень вигорання на основі показників сприйманого стресу та життєстійкості.

Загальна інформаційна модель лінійної регресії складових професійного вигорання із сприйманим стресом та життєстійкістю

Таблиця 2.3

Модель	R	R ²	Коригований R ²	RMSE
Емоційне виснаження	0,812	0,659	0,639	6,206
Деперсоналізація	0,557	0,311	0,269	5,93
Редукція персональних досягнень	0,364	0,133	0,081	8,746

Згідно з таблицею 2.3, на основі показників сприйманого стресу та життєстійкості можна пояснити 65,9% варіації емоційного виснаження. Значення деперсоналізації вказує на 31,1%, а редукції персональних досягнень 13,3%, що відповідає середньому та низькому рівню відповідно.

Для оцінки впливу життєстійкості та сприйманого стресу на складові професійного вигорання та виявлення можливих відмінностей ми застосували дисперсійний аналіз (ANOVA)

Дисперсійний аналіз (ANOVA)

Таблиця 2.4

Модель		Сума квадратів	Середній квадрат	F	p
Емоційне виснаження	Регресія	3723,819	1241,273	32,232	< 0,001
Деперсоналізація	Регресія	792,856	264,285	7,515	< 0,001
Редукція персональних досягнень	Регресія	585,872	195,291	2,553	0,066

Згідно таблиці 2.4 бачимо, що у моделі регресії емоційного виснаження критерій Фішера (F) дорівнює 32,232, при цьому p менше за 0,001. Це означає, що рівні життєстійкості та сприйманого стресу мають статистично значущий вплив на рівень емоційного виснаження. Якщо розглядати показники деперсоналізації, то ефект є менш виражений порівняно з емоційним

виснаженням, адже критерій Фішера досить малий (7,515), проте все ще є статистично значимим, бо $p < 0,001$. У випадку редукції персональних досягнень результат не досяг рівня статистичної значущості ($p=0,066$), тобто рівні життєстійкості та стресу не мають статистично значущого впливу на цей компонент професійного вигорання.

Коефіцієнти

Таблиця 2.5

Модель		Нестандарт. коефіцієнти	Стандарт. похибка	Стандарт. коефіцієнти	t	p
Емоційне виснаження	Константа	28,562	10,559		2,705	0,009
	PS	0,84	0,472	0,52	1,779	0,081
	Hard	-0,619	0,345	-0,414	-1,794	0,079
	PS / Hard	-0,009	0,017	-0,125	-0,538	0,593
Деперсоналізація	Константа	0,704	10,090		0,07	0,945
	PS	1,012	0,451	0,932	2,243	0,029
	Hard	0,19	0,330	0,189	0,576	0,567
	PS / Hard	-0,03	0,017	-0,598	-1,809	0,077
Редукція персональних досягнень	Константа	22,209	14,882		1,492	0,142
	PS	-0,146	0,665	-0,102	-0,219	0,827
	Hard	0,372	0,487	0,282	0,765	0,448
	PS / Hard	0,007	0,024	0,106	0,286	0,776

Примітка: PS (від англ. perceived stress) означає сприйманий стрес, Hard (hardiness) – життєстійкість.

Оскільки жоден з коефіцієнтів на таблиці 2.5, окрім одного, не має яскраво вираженої значущості, то можемо говорити лише про наявність деяких тенденцій. Єдиний значущий показник маємо у моделі деперсоналізації із сприйманим стресом (нестандартизований коефіцієнт=1,012, при $p=0,029$), що

означає, чим більший рівень сприйманого стресу, тим вищими будуть значення деперсоналізації. Серед тенденцій можна виділити зв'язок емоційного виснаження із сприйманим стресом, де нестандартизований коефіцієнт дорівнює 0,84, а $p=0,081$, а також із життєстійкістю (нестандартизований коефіцієнт=0,619, при $p=0,079$). Тобто, існує тенденція до того, що чим вище сприйманий стрес, тим більше виснаження, проте при збільшенні показників життєстійкості, рівень емоційного виснаження зменшується. Окрім цього, є незначна тенденція до того, що у моделі емоційного виснаження життєстійкість може послаблювати ефект сприйманого стресу (нестандартизований коефіцієнт=-0,03, а $p=0,077$). Модель редукції персональних досягнень, як і у таблиці 3 та таблиці 4 не виявила показових результатів.

Для визначення моделі впливу життєстійкості на взаємозв'язок сприйманого стресу та вигорання ми використали аналіз медіації, де отримали наступні результати:

Прямий вплив

Таблиця 2.6

	Оцінка	Стандарт. похибка	z-value	p
PS → Exh	0,603	0,164	3,679	< 0,001
PS → Dep	0,25	0,161	1,555	0,12
PS → Red	0,032	0,230	0,139	0,89

Примітка: PS (від англ. perceived stress) означає показник сприйманого стресу, Exh (emotional exhaustion) – емоційне виснаження, Dep (depersonalization) - деперсоналізація, Red (reduction) – редукція персональних досягнень.

Таблиця 2.6 демонструє результати аналізу прямого впливу сприйманого стресу на компоненти вигорання. Згідно наведених значень, можемо зробити висновок про наявність значущого позитивного впливу на зв'язок саме з емоційним виснаженням, адже там найвища оцінка (0,603), а також це єдиний показник, де $p < 0,001$, тобто результат є значимим. Іншими словами, модель

прямого впливу показала, що чим вище рівень сприйманого стресу, тим більше у досліджуваних було значення емоційного виснаження.

Непрямий вплив

Таблиця 2.7

	Оцінка	Стандарт. похибка	z-value	p
PS → Hard → Exh	0,525	0,136	3,858	< 0,001
PS → Hard → Dep	0,228	0,107	2,129	0,033
PS → Hard → Red	-0,332	0,154	-2,161	0,031

Примітка: PS (від англ. perceived stress) означає показник сприйманого стресу, Exh (emotional exhaustion) – емоційне виснаження, Dep (depersonalization) - деперсоналізація, Red (reduction) – редукція персональних досягнень, Hard (hardiness) – життєстійкість.

Модель непрямого впливу в таблиці 2.7 досліджує, як сприйманий стрес впливає на складові професійного вигорання через медіатор у вигляді життєстійкості. Найбільш значущі результати маємо у моделі впливу сприйманого стресу на емоційне виснаження, де найвища оцінка (0,525) та найнижчий показник p (< 0,001). Також життєстійкість відіграє важливу роль у взаємозв'язку сприйманого стресу та деперсоналізації, проте ефект є менш виражений, ніж попередній. Окрім цього, із показником редукції персональних досягнень є зворотній ефект, адже оцінка має від'ємне значення. Тобто, стрес негативно впливає на життєстійкість, а це, в свою чергу, збільшує редукцію персональних досягнень.

Загальний вплив

Таблиця 2.8

	Оцінка	Стандарт. похибка	z-value	p
PS → Exh	1,128	0,157	7,159	< 0,001
PS → Dep	0,479	0,133	3,609	< 0,001
PS → Red	-0,3	0,19	-1,579	0,114

Примітка: PS (від англ. perceived stress) означає показник сприйманого стресу, Exh (emotional exhaustion) – емоційне виснаження, Dep (depersonalization) - деперсоналізація, Red (reduction) – редукція персональних досягнень.

Таблиця 2.8 враховує прямі та непрямі впливи для отримання цілісної картини. Найсильніший вплив виявлено у зв'язку сприйманого стресу саме з емоційним виснаженням, адже він має найвищу оцінку та значущий показник р. Також значущий загальний вплив виявлено у дії сприйманого стресу на деперсоналізацію, хоча ефект є менш показовий, ніж у виснаження. Зв'язок із редукцією персональних досягнень не демонструє загального значущого впливу, проте має важливий результат з дією медіатора.

Коефіцієнт шляху

Таблиця 2.9

	Оцінка	Стандарт. похибка	z-value	p
Hard→Exh	-0,785	0,152	-5,179	< 0,001
PS→Exh	0,603	0,164	3,679	< 0,001
PS→Hard	-0,669	0,116	-5,783	< 0,001
Hard→Red	0,496	0,213	2,329	0,02
PS→Red	0,032	0,230	0,139	0,89
Hard→Dep	-0,341	0,149	-2,290	0,022
PS→Dep	0,250	0,161	1,555	0,12

Примітка: PS (від англ. perceived stress) означає показник сприйманого стресу, Exh (emotional exhaustion) – емоційне виснаження, Dep (depersonalization) - деперсоналізація, Red (reduction) – редукція персональних досягнень, Hard (hardiness) – життєстійкість.

У таблиці 2.9 наведено результати аналізу коефіцієнтів шляху, що відображають зв'язки між зазначеними поняттями. Згідно з отриманими даними, існує значущий зв'язок сприйманого стресу та емоційного виснаження (0,603). При цьому життєстійкість має обернений вплив зі сприйманим стресом (-0,669), емоційним виснаженням (-0,785) та деперсоналізацією (-0,341). Тобто, чим вище рівень стресу, тим більшим буде емоційне виснаження, проте чим вищий показник життєстійкості, тим меншими будуть значення сприйманого стресу, емоційного виснаження та деперсоналізації.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Для проведення емпіричного дослідження було використано опитувальник, що включав наступні методики: «Шкала сприйманого стресу» Коена, україномовний опитувальник Маслач та Джексон та коротка версія тесту життєстійкості, розроблена Олефіром, Кузнецовим та Павловою. З респондентів ми сформували вибірку чоловіків та жінок у віці від 22 до 28 років, які працюють консультантами з продажу.

Для отримання статистичних даних ми використали порівняльний, кореляційний та регресійний види аналізів, а також аналіз медіації, щоб визначити роль життєстійкості у взаємозв'язку сприйманого стресу та вигорання. За допомогою цих математичних методів ми отримали наступні результати:

- Чоловіки мають вищий за жінок рівень показників компонентів професійного вигорання;
- Сприяманий стрес має сильний зв'язок з емоційним виснаженням та деперсоналізацією, при цьому, чим вищий рівень життєстійкості та її компонентів, тим менший рівень сприйманого стресу;
- Емоційне виснаження проявило кореляцію з деперсоналізацією та високий обернений зв'язок із показниками залученості, контролю, прийняття ризику та життєстійкості. Тобто, чим вище рівень життєстійкості та її компонентів, тим менше показник емоційного виснаження, і навпаки;
- Деперсоналізація має негативну кореляцію із життєстійкістю та прийняттям ризику;
- На основі показників сприйманого стресу та життєстійкості можна пояснити 65,9% варіації емоційного виснаження;
- Життєстійкість та сприйяманий стрес мають статистично значущий вплив на рівень емоційного виснаження. Сприяманий стрес збільшує емоційне виснаження, а життєстійкість зменшує. Трохи менш виражений, проте теж значущий ефект демонструють ці показники у моделі із деперсоналізацією;

- За коефіцієнтами регресійного аналізу, високий рівень сприйманого стресу передбачає також і високі значення деперсоналізації;
- Існують деякі тенденції щодо взаємозв'язку сприйманого стресу з емоційним виснаженням та життєстійкістю, де у моделі виснаження життєстійкість може послаблювати ефект від стресу. Тобто, при збільшенні стресу підвищується виснаження та зменшується показник життєстійкості;
- Модель прямого впливу вказала на те, що чим вище рівень сприйманого стресу, тим більше у досліджуваних значення емоційного виснаження;
- Сприйманий стрес негативно впливає на життєстійкість, що збільшує редукцію персональних досягнень;
- Життєстійкість виступає медіатором у моделі впливу сприйманого стресу на емоційне виснаження, а також відіграє важливу роль у взаємозв'язку сприйманого стресу та деперсоналізації.

ВИСНОВКИ

Після проведення теоретичного та емпіричного дослідження можна сформулювати наступні висновки:

1. Стрес є багатовимірним та складним поняттям, що пронизує всі сфери життєдіяльності людини. Він водночас виступає і необхідним адаптивним механізмом, і потенційним чинником деструкції, коли переходить у хронічну форму. Основні теоретичні підходи до вивчення стресу, створені Гансом Сельє та Річардом Лазарусом, заклали підґрунтя для розуміння даного феномену з точок зору фізіологічних реакцій та когнітивних оцінок. Особливу увагу приділено трансакційній моделі стресу Лазаруса, яка підкреслює значущість індивідуального сприйняття стресових ситуацій. Вивчення стресу також враховує роль особистісних відмінностей, соціальної підтримки та рівня зрілості, що можуть суттєво впливати на реакцію індивіда на стресори. Фізіологічні реакції спрямовані на мобілізацію ресурсів і запускають активацію певних систем організму. Це проявляється у підвищенні рівня кортизолу, пришвидшеному серцебитті, посиленій циркуляції крові до життєво важливих органів, а також у зміні роботи імунної та ендокринної систем. Коли стрес носить хронічний характер, такі зміни можуть мати деструктивний ефект, наприклад зниження імунітету, порушення сну та зростання ризику серцево-судинних захворювань.
2. Професійне вигорання розглянуто як специфічну форму стресу, яка з'являється під впливом тривалого психоемоційного навантаження від робочих стресорів. Згідно з підходом Крістіни Маслач, основними складовими вигорання є емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція персональних досягнень. Встановлено, що вигорання має як психологічні, так і соціальні наслідки, впливаючи на продуктивність працівника, його самооцінку, рівень задоволеності життям і навіть фізичне здоров'я.

3. Ключовим поняттям цього дослідження виступає життєстійкість, адже вона є особистісною властивістю, що допомагає людині протистояти стресорам, зберігаючи внутрішню рівновагу, благополуччя та здатність до саморозвитку. Життєстійкість має три основні компоненти, серед яких залученість, контроль та прийняття ризику, які в сукупності формують здатність до позитивної переоцінки життєвих труднощів і продуктивного реагування на них. Теоретичний аналіз вказав на значний потенціал життєстійкості щодо профілактики розвитку професійного вигорання особистості.
4. Аналіз результатів емпіричного дослідження, проведеного серед 54 консультантів з продажу у віці від 22 до 28 років, виявив досить значущі статистичні взаємозв'язки між досліджуваними поняттями. Зокрема, життєстійкість та її компоненти демонструють високий негативний кореляційний зв'язок із сприйманим стресом, емоційним виснаженням і деперсоналізацією. Тобто, працівники з вищим рівнем життєстійкості значно рідше демонструють ознаки емоційного виснаження та деперсоналізації. Ці результати підкреслюють важливу роль внутрішніх ресурсів особистості у регуляції психоемоційного стану, адже висока залученість, внутрішній контроль і готовність до прийняття викликів знижують ймовірність переходу хронічного стресу у вигорання.
5. За допомогою регресійного аналізу було встановлено, що життєстійкість відіграє роль медіатора у зв'язку між сприйманим стресом та вигоранням. Особливо яскраво цей ефект проявляється у зменшенні емоційного виснаження, що виступає центральною ланкою у формуванні синдрому вигорання. Це означає, що за високого рівня життєстійкості, негативний вплив стресу на емоційний стан працівника значною мірою знижується. Тобто, життєстійкість є не лише особистісним фактором психологічної стабільності, але й виступає як захисний механізм, що допомагає ефективніше справлятися з професійними труднощами,

зберігати працездатність і підтримувати загальне благополуччя особистості.

6. Результати дослідження мають важливе практичне значення для психологів, менеджерів з персоналу, керівників компаній та організацій, які зацікавлені у збереженні кадрового потенціалу, зменшенні плинності персоналу та підвищенні загального рівня благополуччя співробітників. Також це надає можливості застосування результатів у програмах профілактики вигорання та розробці тренінгів з розвитку життєстійкості. Такі заходи будуть сприяти створенню здорового психологічного клімату в колективах, зменшенню рівня стресу серед персоналу та підвищенню ефективності їхньої діяльності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Березовська Л.І. Професійне вигоряння як форма професійної деформації працівників організації / Професійне вигоряння працівників освіти 188 Л.І. Березовська // Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. – Т. І : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. – Вип. 41. – 2014. – С. 66–70.
2. Вельдбрехт О. О., Тавровецька Н. І. Шкала сприйнятого стресу (pss-10): адаптація та апробація в умовах війни. *Problems of modern psychology*. 2022. № 2. С. 16–27. URL: <https://doi.org/10.26661/2310-4368/2022-2-2>
3. Вербицька Л.Ф. Професійне вигоряння співробітників в умовах сучасних змін в управлінні організаціями / Л.Ф. Вербицька // Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – Київ, 2012. – Том XIII. – Ч. 7. – С. 38–44.
4. Кононенко О. М. Життєстійкість та ціннісні орієнтації особистості як психологічні ресурси її психологічного здоров'я / Наукові перспективи. 2023. № 9(39). URL: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-9\(39\)-565-575](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-9(39)-565-575)
5. Ляпунова Т. М. Проблема емоційного вигорання з погляду теорії стресу. *Психологія свідомості: теорія і практика наукових досліджень*. 2024. С. 12–16. URL: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-446-0-2>
6. Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. – 324 с.
7. Олефір В.О. , Кузнецов М.А, Павлова А.В. Коротка версія тесту життєстійкості. *Вісник харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. психологія*. 2013. № 45. С. 158–165.
8. Чиханцова О. А. Психологічні основи життєстійкості особистості : монографія. Київ : Талком, 2021. 319 с.

9. Чиханцова, О. А. . Модель життєстійкості особистості. Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. Вип. 17. Т. 5, 142-150. 2017
10. Anvari M. R. A., Kalali N. S., Gholipour A. How does personality affect on job burnout?. *International journal of trade, economics and finance*. 2011. P. 115–119. URL: <https://doi.org/10.7763/ijtef.2011.v2.88>
11. Bright J., Jones F. *Stress: myth, theory and research*. Prentice Hall, 2001. 310 p.
12. Cohen S. Social ties and susceptibility to the common cold. *JAMA: the journal of the american medical association*. 1997. Vol. 277, no. 24. P. 1940. URL: <https://doi.org/10.1001/jama.1997.03540480040036>
13. Cohen S., Lichtenstein E. Perceived stress, quitting smoking, and smoking relapse. *Health psychology*. 1990. Vol. 9, no. 4. P. 466–478. URL: <https://doi.org/10.1037/0278-6133.9.4.466>
14. Cohen S., Tyrrell D. A. J., Smith A. P. Psychological stress and susceptibility to the common cold. *New england journal of medicine*. 1991. Vol. 325, no. 9. P. 606–612. URL: <https://doi.org/10.1056/nejm199108293250903>
15. Cohen, S., Tyrrell, D. A., Russell, M. A., Jarvis, M. J., & Smith, A. P. (1993a). Smoking, alcohol consumption, and susceptibility to the common cold. *American Journal of Public Health*, 83(9), 1277–1283. <https://doi.org/10.2105/ajph.83.9.1277>
16. Cooper, M. L., Russell, M., Skinner, J. B., Frone, M. R., & Mudar, P. (1992). Stress and alcohol use: Moderating effects of gender, coping, and alcohol expectancies. *Journal of Abnormal Psychology*, 101(1), 139–152. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-843X.101.1.139>
17. Danylyak O., Marinets S.-A., Zayachkivska O. The evolution of stress conception: from hans selye to modern achievements. *Proceedings of the shevchenko scientific society medical sciences*. 2016. Vol. 48, no. 1. P. 27–40. URL: <https://doi.org/10.25040/ntsh2016.01.027>

18. DeFrank R. S., Jenkins C. D., Rose R. M. A longitudinal investigation of the relationships among alcohol consumption, psychosocial factors, and blood pressure. *Psychosomatic medicine*. 1987. Vol. 49, no. 3. P. 236–249. URL: <https://doi.org/10.1097/00006842-198705000-00003>
19. Edwards J. R., Baglioni A. J., Cooper C. L. Stress, type-a, coping, and psychological and physical symptoms: a multi-sample test of alternative models. *Human relations*. 1990. Vol. 43, no. 10. P. 919–956. URL: <https://doi.org/10.1177/001872679004301001>
20. Johansson G., Johnson J. V., Hall E. M. Smoking and sedentary behavior as related to work organization. *Social science & medicine*. 1991. Vol. 32, no. 7. P. 837–846. URL: [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(91\)90310-9](https://doi.org/10.1016/0277-9536(91)90310-9) (date of access: 06.03.2025).
21. Kinman G., Jones F. Lay representations of workplace stress: what do people really mean when they say they are stressed?. *Work & stress*. 2005. Vol. 19, no. 2. P. 101–120. URL: <https://doi.org/10.1080/02678370500144831>
22. Kobasa S. C. Stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness. *Journal of personality and social psychology*. 1979. Vol. 37, no. 1. P. 1–11. URL: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.37.1.1>
23. Kobasa S. C., Maddi S. R., Kahn S. Hardiness and health: a prospective study. *Journal of personality and social psychology*. 1982. Vol. 42, no. 1. P. 168–177. URL: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.42.1.168>
24. Lazarus R.S. *Psychological Stress and the Coping Processes*. N.-Y., 1996. – P. 41–52.
25. Maddi S. R. Hardiness: the courage to grow from stresses. *The journal of positive psychology*. 2006. Vol. 1, no. 3. P. 160–168. URL: <https://doi.org/10.1080/17439760600619609>
26. Maddi S. R. The personality construct of hardiness: i. effects on experiencing, coping, and strain. *Consulting psychology journal: practice and research*.

1999. Vol. 51, no. 2. P. 83–94. URL: <https://doi.org/10.1037/1061-4087.51.2.83>
27. Maslach C. Burnout, psychology of. International encyclopedia of the social & behavioral sciences. 2015. P. 929–932. URL: <https://doi.org/10.1016/b978-0-08-097086-8.26009-1>
28. Maslach C. Burnout, the cost of caring. Englewood Cliffs, N.J : Prentice-Hall, 1982. 192 p.
29. Maslach C. Stress, burnout, and workaholism. Professionals in distress: issues, syndromes, and solutions in psychology. Washington, 1986. P. 53–75. URL: <https://doi.org/10.1037/10056-004>
30. Maslach C. The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco, Calif : Jossey-Bass, 1997. 186 p.
31. Maslach, C. Burnout: A multidimensional perspective // Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W. B. Schaufeli, Cr. Maslach and T. Marek. Washington D. C: Taylor & Trancis, 1993. P. 19–32.
32. Nur Aqilah M. Y., Juliana J. Association between occupational stress and respiratory symptoms among lecturers in university putra malaysia. Global journal of health science. 2012. Vol. 4, no. 6. URL: <https://doi.org/10.5539/gjhs.v4n6p160>
33. Selye H. Stress without distress. New York : Signet, 1974. 193 p.

АНОТАЦІЯ

Торяник В. Роль життєстійкості у взаємозв'язку сприйманого стресу та вигорання

У кваліфікаційній роботі досліджується роль життєстійкості як медіатора у взаємозв'язку між сприйманим стресом та вигоранням у консультантів з продажу. Актуальність теми зумовлена зростанням рівня стресу та професійного вигорання у представників соціономічних професій, що працюють в умовах високої міжособистісної взаємодії. Метою роботи є визначення особливостей впливу життєстійкості на зв'язок між сприйманим стресом та проявами вигорання. У теоретичному розділі проаналізовано поняття стресу, професійного вигорання, а також психологічні основи життєстійкості.

Емпіричне дослідження проведено на вибірці з 54 консультантів з продажу віком 22–28 років, із використанням шкал PSS-10, MBI та опитувальника життєстійкості. Аналіз результатів виявив значущі негативні кореляції між життєстійкістю та показниками сприйманого стресу, емоційного виснаження і деперсоналізації. Встановлено, що життєстійкість виконує функцію медіатора, знижуючи інтенсивність впливу стресу на розвиток вигорання. Зокрема, найбільш виражений опосередкований вплив спостерігається щодо емоційного виснаження, що є основним компонентом професійного вигорання.

Ключові слова: сприйманий стрес, вигорання, життєстійкість, консультанти з продажу, медіатор.

ABSTRACT

Torianyk V. The role of hardiness in the relationship between perceived stress and burnout

The thesis explores the role of hardiness as a mediator in the relationship between perceived stress and burnout in sales consultants. The relevance of the topic is due to the growing level of stress and professional burnout among representatives of socio-economic professions working in conditions of high interpersonal interaction. The aim

of the study is to determine the peculiarities of the influence of hardiness on the relationship between perceived stress and burnout. The theoretical section analyses the concepts of stress, professional burnout, and the psychological foundations of hardiness.

The empirical study was conducted on a sample of 54 sales consultants aged 22-28 years, using the PSS-10, MBI scales and the hardiness questionnaire. The analysis of the results revealed significant negative correlations between hardiness and indicators of perceived stress, emotional exhaustion and depersonalization. It has been established that hardiness acts as a mediator, reducing the intensity of the impact of stress on the development of burnout. In particular, the most pronounced indirect effect is observed in relation to emotional exhaustion, which is the main component of professional burnout.

Keywords: perceived stress, burnout, hardiness, sales consultants, mediator.