

## СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ЯК МЕХАНІЗМ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ: ЕМПІРИЧНИЙ ДОСВІД

## STRESS RESISTANCE AS A MECHANISM FOR PREVENTING PROFESSIONAL BURNOUT: EMPIRICAL EXPERIENCE

Стаття присвячена дослідженню проблеми стресостійкості як механізму попередження професійного вигорання фахівців соціономічних професій. Розкрито сутність психічної стійкості до стресових ситуацій, з'ясовано психологічні особливості розвитку стресостійкості, визначено чинники, що викликають стреси та дезадаптацію у фахівців соціономічних професій, уточнено ключові психологічні особливості, що зумовлюють рівень стресостійкості особистості та професійного вигорання, а також взаємозв'язок між цими психологічними явищами. Наведено результати дослідження стресостійкості як механізму попередження професійного вигорання у фахівців туристичних агентств, що дозволило визначити стандартизовану величину тісноти взаємозв'язку між такими змінними як, загальний індекс конструктивності поведінки у стресових ситуаціях та ступінь професійного вигорання. Емпіричне дослідження проводилось на базі українського туристичного оператора «ТезТур» у місті Києві. При вивченні психологічних особливостей стресостійкості як механізму попередження професійного вигорання у фахівців соціономічних професій було використано методи емпіричного дослідження: опитувальник «Стратегії подолання стресових ситуацій» С. Хобфолла (адаптація Н. Е. Водоп'яної, Е. С. Старченкова), методика діагностики рівня емоційного вигорання (В. Бойко). Результати діагностики за названими методиками піддавались кількісному (за допомогою методів описової статистики) та якісному (за допомогою коефіцієнта кореляції Пірсона) аналізу. Результати дослідження показали, що фахівці туристичного агентства з конструктивними стратегіями поведінки, а саме: асертивні (впевнені) дії, соціальні контакти, пошук соціальної підтримки, мають більш низькі показники професійного вигорання у порівнянні з досліджуваними, які віддають перевагу пасивним та асоціальним стратегіям поведінки у стресових ситуаціях. Подальші дослідження будуть спрямовані на розробку методичних заходів та процедур розвитку ресурсів стресостійкості у фахівців соціономічних професій як механізму попередження їх професійного вигорання.

**Ключові слова:** стрес, стресостійкість, професійне вигорання, копінг-стратегії, ресурси стресостійкості.

The article is devoted to investigating the problem of stress resistance as a mechanism of professional burnout in socionomic professions. The essence of mental stability in stressful situations has been revealed, the psychological characteristics of the development of stress resistance have been explained, officials have been identified as causing stress and disadaptation in their employees socionomic professions, the key psychological features are clarified, which represent the level of stress resistance of the particularity and professional addiction, as well as the relationships between these psychological phenomena. The results of the study of stress resistance as a mechanism for the prevention of professional burnout among travel agency representatives, which made it possible to determine the standardized value of the relationship between such variables as, Index of constructive behavior in stressful situations and the stage of professional burnout. The empirical investigation was carried out on the basis of the Ukrainian tourist operator "TezTour" near the city of Kiev. In the study of psychological characteristics of stress resistance as a mechanism for the prevention of professional burnout in socionomic professions, empirical research methods were used: the study "Polan Strategies" stress situations" by S. Hobfoll (adapted by N. E. Vodop'yanova, E. S. Starchenkova), a method for diagnosing emotional anxiety disorders (V. Boyko). The diagnostic results using these methods were subject to complex (using the additional methods of descriptive statistics) and clear (using the additional Pearson correlation coefficient) analysis. The results of the study showed that travel agency representatives with constructive behavioral strategies, as well as assertive actions, social contacts, and the search for social encouragement, have lower performance indicators. professional burnout in comparison with follow-up, which gives precedence to passive and antisocial behavioral strategies in stressful situations. Further research will be aimed at developing methodical approaches and procedures for developing stress-resistance resources among leaders of socionomic professions as a mechanism for advancing their professional burnout.

**Key words:** stress, stress resistance, professional burnout, coping strategies, stress resistance resources.

УДК 159.944.4-056.253  
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2025.72.1.13>

**Зелінська Я.Ц.**

к.психол.н., доцент, доцент кафедри психології  
Національний університет біоресурсів і природокористування України

**Устименко А.Р.**

здобувач першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
Національний університет біоресурсів і природокористування України

**Постановка проблеми.** В умовах війни, що триває у нашій країні та надзвичайно масштабної соціально-економічної кризи, цілком очевидним є факт невизначеності переважної більшості людей у всіх сферах життя, в тому числі і в професійному житті. Все це веде до того, що навантаження на нервову систему і психіку людини зростає щодня та призводить до формування емоційної напруги, зниження адаптивних здібностей здатних

чинити опір стресу. Тому, для подальшої розробки системи психологічної допомоги особам схильних до професійного вигорання необхідно з'ясувати психологічні особливості стресостійкості особистості. Високий рівень психічної стійкості до стресів є запорукою збереження психічного здоров'я особистості і засторогою професійного вигорання.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Дослідженням природи стресостійкості, шляхів

і засобів її формування займалися ряд вітчизняних науковців, зокрема: І. Аршава; В. Бодров; Г. Васильченко; В. Крайнюк; А. Катунін; Т. Крюкова; К. Судаков; С. С'єдін; Т. Титаренко; А. Фомінова та інші. В зарубіжній психології проблемою стресостійкості займалися такі вчені, як З. Фрейд, Г. Айзенк, Дж. Хейлі, А. Маслоу, Ч. Спілбергер, М. Шнайдер і та інші. Психічна стійкість до стресових ситуацій розглядається як індивідуальна здатність організму зберігати нормальну працездатність (К. Судаков); як необхідний ступінь адаптації до впливу екстремальних факторів середовища і професійної діяльності (В. Бодров); як здатність до соціальної адаптації, збереження значущих міжособових зв'язків, забезпечення успішної самореалізації, досягнення життєвих цілей, збереження працездатності і здоров'я (Г. Нікіфоров); як стан фізичного, емоційного і психічного виснаження, викликаного тривалим перебуванням в емоційно-напружених і значимих ситуаціях (В. Абабков, М. Перре).

Аналіз праць, присвячених досліджуваній проблемі, засвідчив, що детермінантами стресостійкості є об'єктивні і суб'єктивні обставини, а саме: характеристики екстремальних або складних умов та індивідуально-психологічні характеристики. На стресостійкість особистості впливають вроджені особливості організму і ранній дитячий досвід, особистісні властивості, фактори соціального оточення, когнітивні фактори (В. Абабков, М. Корольчук, Р. Лазарус, Ф. Меєрсон, В. Марицук, К. Судаков, М. Хитров, М. Перре, Ю. Щербатих).

У спеціальній літературі ведеться широка полеміка щодо питання співвідношення таких понять, як «стрес» і «вигорання». Незважаючи на зростаючий консенсус щодо концепції вигорання, на жаль, дотепер відсутній чіткий поділ між феноменом професійного стресу й вигорання. Відповідно до концепції Г. Сельє [5], стрес визначається як загальний адаптаційний синдром, що включає в себе три стадії: тривогу, резистентність, виснаження. Із цього погляду вигорання персоніфікує третю фазу (фазу виснаження), для якої характерна наявність незворотніх змін в організмі й призводить до виснаження. Не випадково в роботах зі стресу взагалі й професійного стресу зокрема поняття «вигорання» і «професійний стрес» часто вживаються разом.

Відповідно до трьохфакторної моделі К. Маслач [6] вигорання є відповідною реакцією на професійні стреси, що складається із трьох компонентів: емоційного виснаження, деперсоналізації й редукції персональних досягнень. Емоційне виснаження проявляється у відчуттях емоційної перенапруги, втоми, вичерпаності емоційних ресурсів. Деперсоналізація являє собою негативне, цинічне, бездушне ставлення до оточуючих. Редукція персональних досягнень проявляється в зниженні почуття компетентності у своїй роботі, негативному самосприйнятті в професійному плані.

Е. Перлман і Б. Хартман [7] запропонували модель, що розглядає вигорання в аспекті професійних стресів. Модель включає чотири стадії розвитку стресу. *Перша стадія* відображає ступінь, у якій робоча ситуація провокує стрес. Існує два найбільш ймовірні типи ситуацій, при яких виникає стрес: перший тип ситуацій – навички й уміння суб'єкта праці є недостатніми, щоб відповісти сприйманим або дійсним професійним вимогам; другий тип ситуацій – робота не відповідає очікуванням, потребам або цінностям суб'єкта праці. Інакше кажучи, стрес ймовірний, коли існує протиріччя між професійною компетентністю суб'єкта праці, його очікуваннями й вимогами з боку робочих ситуацій. *Друга стадія* містить у собі сприймання, переживання стресу. Ймовірність формування професійного стресу залежить від суб'єктивної оцінки стрес-факторів, ресурсів особистості, а також від рольових і організаційних змінних. *Третя стадія* містить три основних класи реакцій на стрес: фізіологічні, афективно-когнітивні, поведінкові, а *четверта стадія* є наслідком стресу. Відповідно до думки авторів, вигорання як багатогранне переживання хронічного емоційного стресу перебуває саме на четвертій стадії і є результатом реакції на тривалий стрес. Залежно від того, наскільки ефективною є копінг-поведінка суб'єкта діяльності, буде відбуватися повернення до початкових стадій моделі вигорання, включаючи суб'єктивну оцінку стресу. Саме із цього погляду повинна розумітися багатомірна природа професійного вигорання.

В. Корольчук [1] зауважує, що рівень стресостійкості формується у динаміці професійного становлення, зростаючи із підвищенням рівня професійної компетентності (досвіду) особистості. Також величезну роль має реальний життєвий та професійний досвід конкретної людини у певній діяльності, чим він більший тим швидше та легше вона справляється з негативними наслідками стресових ситуацій, що виникають у ході цієї діяльності.

**Постановка завдання.** Метою дослідження є вивчення особливостей взаємозв'язку між використовуваними фахівцями соціономічних професій копінг – стратегіями подолання стресу та рівнем їх професійного вигорання.

**Виклад основного матеріалу.** Із метою вивчення психологічних особливостей стресостійкості як механізму попередження професійного вигорання було обрано дві психодіагностичні методики, які пройшли оцінку на валідність і дають змогу отримати інформацію про середні величини та закономірності розподілу показників, які вивчаються.

Дослідження було проведено серед працівників українського туристичного оператора «ТезТур» в місті Києві віком від 25 до 60 років. Загальний обсяг вибірки становив 31 особу (70% – жінки і 30 % – чоловіки), туристичні агенти, що займаються безпосередньо продажем населенню туристичного продукту. Гендерний склад респон-

дентів як змінна, що впливає на результати, не розглядався. Для аналізу конструктивних стратегій поведінки в стресових ситуаціях використовувався опитувальник (SACS) С. Хобфолла «Стратегії подолання стресових ситуацій» (адаптація Н. Є. Водоп'янової, Е. С. Старченкова) [4], а для оцінювання рівня професійного вигорання застосовувалася методика «Діагностики рівня професійного вигорання» В.В. Бойка.

Аналізуючи отримані результати дослідження за опитувальником (SACS) С. Хобфолла «Стратегії подолання стресових ситуацій» було встановлено що найбільш часто досліджуваними використовуються дії, що відносяться до активної та просоціальної стратегій, а саме наступні: пошук соціальної підтримки (22,8 або 14%), асертивні (впевнені дії) (19,35 або 11%) та вступ до соціальних контактів (22,65 або 13%). А також досить часто опитувані застосовують обережні дії (пасивна стратегія) (20,9 або 12%). Найменше застосовуються асоціальні (13,20 або 8%) та агресивні дії (16,65 або 10%), що відносяться до асоціальної стратегії подолання стресових ситуацій.

Загалом такий розподіл використаних стратегій є цілком логічним для представників соціономічних професій, для яких характерна велика кількість соціальних контактів щодня та дещо понижений рівень агресивності, порівняно з іншими типами спеціальностей.

Загальні результати дослідження стратегій подолання стресових ситуацій за опитувальником (SACS) С. Хобфолла представлено на рис. 1.

З метою визначення рівня професійного вигорання, з урахуванням основних фаз його розвитку, було використано методику діагностики рівня емоційного вигорання, розроблену В. Бойком, яка є найбільш комплексною і дає можливість системно і детальніше проаналізувати міру вираженості симптомів «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони відносяться. Загальні результати діагностики рівня професійного вигорання представлено у табл. 1.

Перший компонент професійного вигорання – фаза «Напруження» характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликані власною професійною діяльністю.

Це знаходить вияв у наступних симптомах:

1.1. Переживання психотравмуючих обставин – людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі;

1.2. Незадоволеність собою – незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як професіоналом;

1.3. «Загнаність у кут» – відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі;

1.4. Тривога й депресія – розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивні настрої.

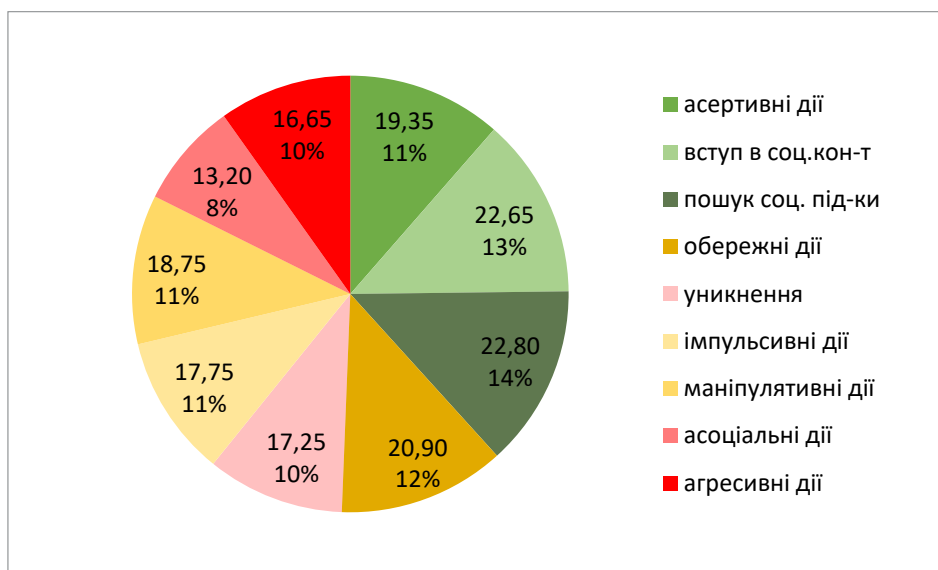


Рис. 1. Показники частоти використання досліджуваними стратегій подолання стресових ситуацій (у %)

Таблиця 1

**Сформованість фаз розвитку синдрому професійного вигорання у досліджуваних**

| № | Найменування фаз розвитку | Не сформована | На стадії формування | Сформована |
|---|---------------------------|---------------|----------------------|------------|
| 1 | Фаза «Напруження»         | 60%           | 25%                  | 15%        |
| 2 | Фаза «Резистенція»        | 40%           | 55%                  | 5%         |
| 3 | Фаза «Виснаження»         | 60%           | 15%                  | 25%        |

Другий компонент – фаза «Резистенція» – характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою. На такому тлі будь-яке емоційне залучення до професійних справ та комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми.

Це знаходить вияв у таких симптомах, як:

2.1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування – неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки;

2.2. Емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток байдужості у професійних стосунках;

2.3. Розширення сфери економії емоцій – емоційна замкненість, відчуження, бажання згорнути будь-які комунікації;

2.4. Редукція професійних обов'язків – згортання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків.

Третій компонент фази «Виснаження» – характеризується психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психосоматичних порушень.

Тут виявляються такі симптоми, як:

– емоційний дефіцит – розвиток емоційної почуттєвості на тлі перевищення, мінімізація емоційного внеску у роботу, автоматизм та спустошення людини при виконанні професійних обов'язків;

– емоційне відчуження – створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях;

– особистісне відчуження (деперсоналізація) – порушення професійних стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків, та до професійної діяльності взагалі;

– психосоматичні та психовегетативні порушення-погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних та психовегетативних порушень, як розлади сну, головні болі, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб.

Аналізуючи отримані результати дослідження за методикою діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка, було встановлено, що на фазі «виснаження» в стадії «сформовано» перебувають 25% досліджуваних, а в стадії формування виявлено – 15% досліджуваних. На фазі «напруження» на стадію «сформовано» припадає 15% досліджуваних, а на стадію формування – 25% досліджуваних. Найбільший відсоток досліджуваних, що знаходяться на стадії формування (55% досліджуваних) припадає на фазу «резистенція», при цьому ця фаза має найменший відсоток у ступені «сформовано» (5% досліджуваних). Це свід-

чить про те, що фактичний опір стресу починається з моменту появи тривожної напруги. Людина усвідомлено або несвідомо прагне до психологічного комфорту, намагається знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у її розпорядженні засобів, зокрема визначальним є реакції на стресову ситуацію та, відповідно, використовувані стратегії подолання стресових ситуацій.

Для визначення стандартизованої величини тісноти взаємозв'язку між такими двома змінними як : загальний індекс конструктивності та рівень професійного вигорання досліджуваних, було використано коефіцієнт кореляції Пірсона. Отримане за допомогою програмного пакету MS Excel значення коефіцієнту кореляції 0,65 свідчить про наявність позитивної кореляції на рівні значимості ( $p \leq 0.01$ ) між двома змінними. Встановлено, що чим більший у досліджуваного фахівця показник коефіцієнту конструктивності поведінки у стресових ситуаціях, тим відповідно менший у нього показник професійного вигорання. Досліджувані з низькими показниками професійного вигорання використовують наступні конструктивні стратегії подолання стресових ситуацій : асертивні (впевнені) дії, вступ у соціальні контакти, пошук соціальної підтримки, у порівнянні з досліджуваними, які мають високі показники професійного вигорання. Це свідчить про те, що стресостійкість обумовлена певними особистісними властивостями, які визначають індивідуальні стратегії подолання стресових ситуацій.

**Висновки та перспективи подальшого дослідження.** Таким чином, із вищевикладеного можна зробити той висновок, що стресостійкість – це системна характеристика, що визначає здібність людини протистояти стресовому впливу, активно перетворювати або адаптуватися до нього без шкоди для якості виконуваної професійної діяльності. Результати проведеного емпіричного дослідження підкреслюють, що ступінь професійного вигорання залежить від використовуваних стратегій подолання стресових ситуацій. З метою підвищення стресостійкості фахівцям туристичного оператора «ТезТур» слід розширяти арсенал використання конструктивних копінг-стратегій. Звертає на себе увагу той фат, що оператори які мають високі показники професійного вигорання частіше використовують наступні неконструктивні стратегії : «обережні дії», «уникнення», «імпульсивні дії», «агресія», «соціальна замкнутість», ніж оператори, які мають низькі показники професійного вигорання. Встановлено позитивну кореляцію між показниками професійного вигорання досліджуваних та індексом конструктивності стратегій подолання стресових ситуацій. Подальші дослідження будуть спрямовані на розробку методичних заходів та процедур розвитку ресурсів стресостійкості фахівців соціономічних професій як механізму попередження професійного вигорання.

## ЛІТЕРАТУРА:

1. Корольчук В. М. Психологія стресостійкості особистості: дис. д-ра психологічних наук 19.00.01 / Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН Укр. Київ, 2009. 511 с.
2. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості : монографія. К. : Ніка-Центр, 2007. 432 с.
3. Черпіта М. М., Гурич А.Ю., Джеджула О.М. Стресостійкість. *Наукові записки Вінницького національного аграрного університету*. Серія «Соціально-гуманітарні науки». Вінниця, 2013. Вип. 2. Ч. 1. С. 202–208.
4. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. СПб.: Питер, 2009. 336 с.
5. Сельє Н. Стрес і загальний адаптаційний синдром. 1950. URL: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2038162/?tool=pmcentrez>.
6. Maslach C. Historical and conceptual development of burnout / C. Maslach, W. B. Schaufeli. *Professional burnout : Recent developments in the theory and research* / Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. Washington D.C : Taylor & Francis. 1993. P. 1–16.
7. Perlman B., Hartman E. A. Burnout: summary and future research. *Human relations*. 1982. V. 35 (4). p. 283–305.