

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра мовної та психолого-педагогічної підготовки

Допущено до захисту

Завідувач кафедри
д. психол. н., професор Ю. О. Асєєва

(підпис)

« ____ » _____ 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

Зі спеціальності _____ 053 Психологія _____

(шифр та найменування спеціальності)

За освітньою програмою _____ «Психологія» _____

(назва освітньої програми)

На тему: На тему: **«ОСОБЛИВОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ ФРУСТРОВАНOSTІ
В РІЗНИХ ПРОФЕСІЙНИХ ГРУПАХ»**

Виконавець:

студентка 4 курсу 12 групи
факультету ЦЗФН

_____ Гайдук Анна Сергіївна

/підпис/

Науковий керівник

Д. психол. н., професор кафедри МППП

_____ Асєєва Ю.О.

/підпис/

Одеса 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. РОЛЬ СОЦІАЛЬНОЇ ФРУСТРОВАНІСТІ У ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	7
1. Поняття соціальної фрустрованості та чинники її формування.....	7
2. Особливості соціальної фрустрованості та класифікації фруструючих ситуацій.....	12
3. Особливості поведінки представників різних професійних груп у фруструючих ситуаціях.....	16
Висновки до першого розділу.....	21
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СОЦІАЛЬНОЇ ФРУСТРОВАНOSTІ В РІЗНИХ ПРОФЕСІЙНИХ ГРУПАХ	
2.1. Програма емпіричного дослідження.....	25
2.2. Результати емпіричного дослідження особливостей соціальної фрустрованості в різних професійних групах.....	27
2.3. Обговорення результатів емпіричного дослідження особливостей соціальної фрустрованості в різних професійних групах.....	43
Висновки до другого розділу.....	57
ВИСНОВКИ.....	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	66
ДОДАТКИ	73

ВСТУП

Обґрунтування вибору теми дослідження. Особливості соціальної фрустрованості в різних професійних групах зумовлені підвищенням рівня загального негативного психологічного стану, який виник останні роки у населенні України, внаслідок розбіжності між особистими бажаннями та потребами людини і соціальною реальністю, яка його оточує. Життя в умовах війни, це виклик часу, який не можливо перенести без психічного напругу. Це проявляється у відчутті безсилля, розчарування, гніву або навіть депресії. Швидкі зміни в суспільстві, що викликають невпевненість у різних професійних групах і виявляються через відсутність необхідних засобів для досягнення мети чи задоволення потреб; через втрату об'єктів чи предметів, які раніше задовольняли потреби; через одночасне існування двох несумісних мотивів, амбівалентних почуттів та відносин; постійні стреси та різні невдачі, що підривають впевненість людини і призводять до розчарування тощо. Особливості поведінки людини в цьому стані можуть проявлятися як руйнування звичних алгоритмів поведінки – безцільні та беззмістовні, неупорядковані дії; апатія – ослаблення інтересів, млявість, зниження фізичної й психічної активності; агресія та деструкція з тенденцією до сліпого повторення фіксованої поведінки, включаючи регресію, утрату вольового контролю, утрату терпіння й надії.

З одного боку – зміненні темпи життя та трудової діяльності, необхідність заробляти гроші для забезпечення сім'ї, прагнення реалізувати себе та самоствердитись. З іншого боку, через воєнні дії – страх захворіти, страх нескінченних постійних сповіщень про повітряну тривогу, обстріли, відключення електроенергії. Усе це часто призводить до стану внутрішнього виснаження, коли людина відчуває повне спустошення, втрачаючи бажання, інтереси, сили та можливості для подальшої діяльності. Звідси підвищена конфліктність та невдоволення виконуваної роботи, постійна втома, емоційне

виснаження, дратівливість, нервозність та нудьга. За такими тяжкими станами у людей відбувається зниження мотивації до професійної діяльності.

Таким чином, незадовільні умови роботи виникають унаслідок соціальної ситуації невизначеності та небезпечності, що підігривають інтерес психологів до дослідження феномену фрустрації у різних професійних групах. Дослідження цього феномену у нашій роботі допоможуть психологам відзначити найбільш гострі проблемні зони у вивченні феномені фрустрації та надати рекомендації до їх регулюванню.

Мета нашого дослідження: виявлення особливостей соціальної фрустрованості в різних професійних групах

Завдання:

1. Проаналізувати зміст поняття «соціальна фрустрованість»
2. Проаналізувати існуючі теоретичні підходи до чинників та класифікацій соціальної фрустрованості
3. Розглянути методи виявлення особливостей соціальної фрустрованості в різних професійних групах
4. Виявити особливості соціальної фрустрованості в різних професійних групах

Об'єкт дослідження: соціальна фрустрованість.

Предмет дослідження: особливості соціальної фрустрованості в різних професійних групах

Теоретичні методи дослідження: системний огляд наукової літератури, узагальнення та порівняння даних наукових джерел.

Практичні методи дослідження: використано комплекс психодіагностичних методів: Методика «Рівень соціальної фрустрації», Опитувальник вигорання (перегорання) Маслач – тестова методика, призначена для діагностики професійного вигорання. Методика діагностики рівня професійного вигорання Бойка; Новий опитувальник толерантності до невизначеності.

Для інтерпретації та узагальнення отриманих емпіричних результатів застосовано комплекс статистичних методів: порівняльний непараметричний шляхом Н –критерію Краскелла – Волліса. Порівняльний параметричний шляхом дисперсійного аналізу ANOVA. Кореляційний аналіз шляхом критерію тау-б Кендалла.

Вибірку склали: в дослідженні прийняли участь 60 респондента: з них військові 20, перукарі 20 та професійні спортсмени 20 респондентів.

Аналіз наукових досліджень та публікацій: Українськи та зарубіжні дослідники які займалися проблемою фрустрації: в поєднанні з агресією досліджували (Д. Доллард, А. Бандура) і стресом (Г. Сельс, Р. Лазарус). Взаємозв'язок тривожності та соціальної фрустрованості в юнаків (Данілова Д., Яцун А.); Взаємозв'язок соціальної фрустрованості та емоційного інтелекту особистості (Усенко К. Т.); поведінку особистості в стані фрустрації (Харченко С), стан фрустрації через певні обмеження у фізичному стані (Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В.), залежність фрустраційних реакцій від соціального середовища (Берковіц Л.), проявлення фрустрації у професійній діяльності молодих вчителів (Холодова О.О.), особливості фрустраційної поведінки військовослужбовців. (Мушкевич В.), сутність професійної фрустрованості особистості (Т.О. Мостова), взаємозв'язок соціальної фрустрації з емоційним та професійним вигоранням у середнього медичного персоналу (Е.В. Лапінська), стійкість до фрустрації військовослужбовців, фрустраційна толерантність (С.М. Павлушенко), вплив фрустрації на професійну діяльність працівників поліції (Л.С.Процик), фрустрацію особистості студента (А.І. Стеценко), саморегуляцію у превенції фрустрації в професійному середовищі(Н. О. Макарчук та А.О. Стусь) та інші.

Теоретична значимість дослідження полягає в тому що одержані результати можуть бути корисними для практичних психологів, які працюють з різними професійними групами. Висновки дослідження можуть бути джерелом для подальших досліджень в розумінні феномену соціальної фрустрації.

Практична значущість роботи полягає в тому, що одержані в роботі результати корисні для професіоналів, та науковців, наукові інтереси яких повзанні з проблематикою соціальної фрустрації, психологічного вигорання суб'єктів професійної діяльності.

Апробація результатів роботи Асєєва Ю. О. Гайдук А. С. Особливості соціальної фрустрованості та класифікації фруструючих ситуацій. Тезі. Матеріали XXIII міжнародної науково – практичної конференції «Наукові проблеми господарювання на макро-, мезо- та мікроекономічному рівнях. 24-25квітня.м.Одеса.

Структура роботи: робота складається зі вступу, 2 розділів, висновків, додатків та списку літератури, що включає 61 джерел, із них 7 іноземною мовою. Обсяг основного тексту становить 65 сторінок. До тексту роботи включено 11 таблиць і 14 малюнків.

РОЗДІЛ 1

РОЛЬ СОЦІАЛЬНОЇ ФРУСТРОВАНІСТІ У ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Поняття соціальної фрустрованості та чинники її формування

Поняття соціальної фрустрованості розглядається в класичному розумінні як - психологічний стан, що виникає внаслідок невідповідності між очікуваннями індивіда та реальністю його соціального оточення. Це може проявлятися у відчутті безсилля, розчарування, агресії або апатії.

Отже соціальну фрустрованість розглядають як особливий комплекс почуттів і особистих відносин, які виникають у відповідь на дію фрустраційних факторів.

Через те, що відмічає О.О. Божок, то він констатував наявність трьох періодів розвитку теорії фрустрації: психоаналітичний, біхевіористичний, системно – діяльнісний [1].

Представником психоаналітичного підходу виділяється З.Фройд – це відображається в його працях, який на початку ХХ ст. визначив фрустрацію як – незадоволення потреби або бажання з боку материнської фігури, що виникає, коли блокується досягнення особистих цілей [1].

Проаналізувавши існуючі теоретичні підходи до природи соціальної фрустрованості, С.М. Павлушенко, відмічає думку за З. Фройдом про психічний стан, потенційно провокуючий виникнення серії психологічних проблем, які у результаті можуть вилитися у психічні захворювання та викликати неврози. Разом з тим, цікавими видаються погляди учня З. Фрейда – В. Франкла. Він розглядає фрустрацію, як: «кризу ціннісних орієнтирів, наслідок відсутності сенсу життя, та застосовує термін «екзистенційної фрустрації»». Однак ці погляди не дають повного розуміння феномену фрустрації, пояснення виникнення причин фрустраційної поведінки [15]. Тим часом дослідник Н.О. Божок зробив висновок, що в загалі психоаналіз,

розглядає фрустрацію - як внутрішній конфлікт особистості, що знаходиться в антагоністичних стосунках з суспільством [2].

З розвитком біхевіоризму виникає ряд теорій фрустрації, де є першим акцент на поведінкових проявах.

Надалі, в подальшому, згодом була сформульована теорія фрустраційної фіксації Н. Майєром, яка говорить про запереченні ствердження, що будь яка поведінка мотивована, поведінка фрустрованої людини є безцільною, тобто вона втрачає цільову орієнтацію. Н. Майєр стверджує, що поведінка в стані фрустрації характеризується специфічною бідністю, і ця бідність відрізняє його від мотивації. Сформульована теорія фрустраційної фіксації за Майєром має актуальність в даний час, прикладом слугує коли в різних професійних групах у професіоналів є феномен професійного вигорання. Професіонал, якій перебуває у стані фрустрації, також не має меті и не має цільової орієнтації. На думку Н. Майєра фіксаційна поведінка відрізняється від мотивованої відсутністю спрямованості до мети, деструктивністю, компульсивністю, призводить до більш сильної напруги та сильнішої фрустрації, покарання посилює стан фрустрації, а навченість блокується[60].

Дослідники Р. Баркер, Т. Дембо, К. Левін, сформулювали теорію фрустраційної регресії. За цей теорій фрустрація відбувається, коли поведінка переривається до того, як вона завершена, тобто до того, як людина досягне поставленої перед нею мети. Наслідком сильної фрустрації є регресія, а фрустраційні ситуації, які супроводжуються емоційними змінами та неочікуваними внутрішніми та зовнішніми бар'єрами на шляху до досягнення мети, ведуть до змін поведінки.

Важливим у аналізі підходів до визначення природи фрустрації у теорії та практиці психологічної думки вченим психологом Павлушенко С.М. визначено, що у 1939 р. у роботі Дж. Долард, М. Міллера, Л.А. Дуба, О. Маурера, Д. Сирса – «Фрустрація та агресія» було викладено основні концептуальні положення теорії фрустрації – агресії. Відповідно до цієї концепції, будь-яка цілеспрямована дія, стикаючись з факторами, що

ускладнюють або повністю виключають її здійснення та досягнення мети, провокує агресію. Автори роботи стверджували, що фрустрація завжди безпосередньо призводить до агресії, а агресія завжди є результатом фрустрації. При цьому вирішальне значення в мотивації агресивної поведінки мають три фактори: ступінь очікуваного задоволення від поставленої мети, сила перешкод на шляху до досягнення мети, кількість послідовних фрустрацій. Пізніше Н. Міллер переглянув теорію фрустраційної агресії і ніс корективи в її перше положення. Згідно з цими змінами, фрустрація є причиною багатьох різних моделей поведінки, агресія є лише однією з них. Ці зміни мають місто у сучасних поглядах науковців.

Значний внесок у дослідження феномену фрустрації на думку С.М. Павлушенко вніс С. Розенцвейг. Фрустрація за С. Розенцвейгом виникає в тих випадках, коли організм зустрічає більш-менш непереборні перешкоди або перешкоди на шляху до задоволення якоїсь життєвої потреби. Вчений поділив типи фрустрації на первинні та вторинні, класифікував реакції на фрустраційну ситуацію (за видами та напрямками), виділив три рівні психологічного захисту організму в ситуації фрустрації (імунологічний, автономний, кортикальний) і ввів поняття фрустраційної толерантності як стійкості до фруструючих ситуацій. Зазначена теорія отримала логічне продовження у розробці методики діагностики фрустраційних реакцій «тест Р-Ф» [15].

Вчені З. Брітт і С. Янус, вивчаючи феномен фрустрації, виділили його компоненти: фруструючу ситуацію і реакцію. Фрустрація розглядається з погляду перешкод, які безпосередньо пов'язані з напругою, емоціями, конфліктами, агресією та гальмуванням діяльності.

Відзначив свій погляд на феномен фрустрації С. Саргент. За цим вченим фрустрація викликає зміни поведінки у реакції на фрустрацію, центральне місце займають емоції та правильна інтерпретація ситуації.

Разом з тим, як наслідок умов, визначають фрустрацію Дж. Браун та І. Фарбер. Тім часом очікувана реакція або гальмується або придушується. При цьому вони розглядають емоції як проміжну змінну.

Вчений А. Маслоу зазначає, що в основі фрустрації знаходиться небезпека зриву задоволення базових потреб організму.

Своїми дослідженнями Г. Ліндзєя і Г. Рікена виявили пряму залежність сили фрустрації від соціальної значущості мотивів.

В межах теорії навчання розглядає фрустрацію А. Амсел. Він досліджує фрустраційні ситуації через надії на винагороду, які в результаті не виправдовуються.

Теоретик концепції фрустрації М. Левітов розглядає фрустрацію, як – вид психічного стану. Фрустрація на думку М. Левітова – стан людини, що виражається в характерних особливостях переживань і поведінки, зумовлених об'єктивно нездоланими (або суб'єктивно усвідомлюваними як нездоланні) труднощами на шляху до досягнення мети або вирішення проблеми.

Український дослідник С.М. Павлушенко пропонує до розгляду думку Б. Ананьєва, за яким фрустрація виникає в результаті гострих критичних ситуацій і розглядається як складна цілісна реакція на бар'єри, що блокують діяльність. Ці бар'єри в більшості випадків виникають в результаті порушення соціальних зв'язків особистості, руйнування соціального статусу і перешкод у виконанні соціальних ролей, соціальних і моральних втрат. При цьому динаміка стану залежить від структури особистості [15].

Вчений А. Налчаджян розглядає психологічний самозахист, він розглядає проблему фрустратора (блокуючого фактору), фрустрації (внутрішній стан, який виникає у людини під впливом фрустратора), фрустрування (процес впливу фрустратора на людину). Науковець наголошує що для кожної людини існує оптимальний рівень фрустрації, якій позитивно впливає на процес її формування. Від інтенсивності заблокованого мотиву і сили фрустрації безпосередньо залежить інтенсивність захисних процесів людини.

На сучасному етапі дослідження феномену фрустрації такі вітчизняні вчені як Н. Божок, О. Холодова, Н. Чижиченко, І. Назаренко, С. Прахова та А. Шамне досліджували прояви фрустрації у професійній діяльності, фрустраційні стани та реакції, формування фрустраційної толерантності тощо.

У своїх дослідженнях О. О. Божок приходить до висновку що до основних компонентів фрустраційної толерантності відносяться: витривалість, стійкість, інтегративна якість подолання фруструючих факторів, когнітивна оцінка, заснована на рефлексії, ставлення до життя, засноване на оптимізмі, критичне мислення, що включає в себе здатність передбачати успішне подолання перешкод і знаходити оптимальний вихід [1].

Взаємозв'язок фрустраційної толерантності з емоційною стійкістю та оптимізмом людини виявив Н. Чиженко. Він відметів що: фрустраційна толерантність стимулює когнітивний потенціал людини для використання конструктивних стратегій поведінки і проявляється в здатності приймати ситуації, контролювати та регулювати емоційний стан, думати про альтернативні рішення, прогнозувати можливі наслідки і таким чином впливає на підтримку позитивного ставлення та реалістичного оптимізму особистості, яка переживає фрустрацію.

Дослідники А. Шамне та С. Прахова, визначають циклічний характер фрустрованості: «який складається з багаторівневого і складного процесу переходу від фрустрованості до стану фрустрації» [47].

Таким чином аналіз літературних джерел дозволяє визначити фактори формування соціальної фрустрації:

- Соціальні умови: нерівність у доступі до ресурсів, неможливості соціальних благ може викликати фрустрацію. Наприклад, безробіття або бідність, також пандемія, війна;
- Соціальні зміни: швидкі зміни в суспільстві, які можуть викликати невпевненість;

- Соціальні порівняння: люди часто порівнюють себе з іншими. Якщо вони відчують, що їхнє становище гірше, ніж у інших, це може призвести до фрустрації;
- Соціальна ізоляція: відсутність підтримки з боку оточення;
- Соціальні очікування: нереалістичні або завищені очікування з боку суспільства або близьких можуть викликати відчуття невдачі;
- Взаємодія з іншими: конфлікти, відчуження або недостатня підтримка з боку соціального оточення можуть посилити відчуття фрустрації;
- Культурні фактори: норми та цінності, які домінують у суспільстві, можуть впливати на те, як люди сприймають свої досягнення та невдачі.

Далі для нашого дослідження представляє інтерес аналіз останніх публікацій Українських та зарубіжних вчених з феномену соціальної фрустрованості та класифікації фруструючих ситуацій.

1.2. Особливості соціальної фрустрованості та класифікації фруструючих ситуацій

Огляд літератури дозволив виділити основні актуальні сучасні публікації українських та зарубіжних науковців, присвячені феномену соціальної фрустрації та класифікації фруструючих ситуацій.

За класичним визначенням соціальна фрустрованість – це процес, а соціальна фрустрація – це психологічний стан, що виникає внаслідок невідповідності між реальністю та очікуваннями особистості, що призводить до розчарування та безсилля, почуття незадоволеності.

За вченим психологом С. Розенцвейгом до фруструючих ситуацій відносяться – будь-які втручання, обмеження, події, що несподівано відбуваються, порушують самовідчуття і життєдіяльність людини [61].

Основною характеристикою фруструючій ситуації є труднощі, що несподівано виникають на шляху досягнення мети, що перешкоджають задоволенню потреби і суб'єктивно сприймаються як непереборні.

На шляху дослідження особливостей соціальної фрустрованості вчені розглядали цей феномен з різних позицій.

Дослідники, які розглядали фрустрацію як психічний стан, вели дослідження під впливом яких чинників він виникає. А. І. Стеценко визначила, що ««Ядром» фрустрації вважається психічний стан, який виникає під впливом фрустраторів: стан розчарування, пригніченість, злість і ненависть до фрустратора. Однак можлива також внутрішня переорієнтація особистості, реакція або захисні механізми, якими особистість відповідає на вплив фруструючих ситуацій, прагнучі змінити свій стан на нові плани замість тих, від яких довелося відмовитися [30].

Українська дослідниця Т.О. Мостова, досліджувала зв'язок фрустрації з деструктивними змінами в процесах психічного та особистісного розвитку людини. Вона розглядала деструктивні емоції (розчарування, досада, гнів, сум, нудьга, горе), фрустраційну поведінку (безцільні й невіпорядковані дії, апатія та деструкція, стереотипія, регресія, агресивна поведінка), які по її розумінню, властиві фрустрованим індивідам. Разом з тим вона відмітила, що реакція у фрустраційній ситуації може бути адаптивною, якщо сприяє задоволенню потреби чи досягненню мети [42].

Дослідники С. Прахова, А. Шамне, працюючи над проблемою фрустраційних станів, запропонували структурно – динамічну модель детермінації фрустраційних станів, у якій були відображенні теорії фрустрації. У структурно-динамічній моделі дослідники представляють фрустрацію як психічний стан, що є результатом взаємодії властивостей особистості та психологічних факторів, що визначають її формування та впливають на поведінку людини. Беручи до уваги складність, багаторівневість, полікомпонентність, високу ієрархізацію структури психічної сфери життя людини, визначили, що у виникненні фрустраційних станів важливу роль

відіграють окремі складові цієї структури, рівні їх розвитку та активності: насамперед мотиваційні складові, когнітивні, емоційно-вольові компоненти психіки. Вони розділили фрустраційні стани на дві групи: ситуативні, залежить від особливостей ситуації та впливають на фрустраційну реакцію; особистісні, мають затяжний, деструктивний характер.

Проаналізувавши підходи різних авторів С. Прахова та А. Шамне, встановили, що під ситуацією розуміють сукупність взаємопов'язаних елементів (різних умов та обставин), які детермінують діяльність суб'єкта та визначають просторові та часові межі її здійснення. Під фруструючими ситуаціями розуміють – сукупність взаємозалежних елементів (різних умов та обставин), з урахуванням додаткової змінної – фрустратора, що заважає реалізації значних цілей особистості [47].

Тоді як, усі фрустраційні ситуації, І. Налчаджян зводить до ряду типових категорій, пов'язаних із процесом соціалізації (з інтеріоризацією культурних заборон), активністю особистості в соціальній групі (з ізоляцією в референтній групі), боротьбою за соціальний статус і лідерство в різних ієрархічних рівнях соціальної структури, труднощами в сексуальному житті тощо.

Інша класифікація фруструючих ситуацій представлена теорії С. Розенцвейга. Він поділив їх на кілька класів: внутрішню депривацію (ті випадки, коли індивід відчуває потребу в певному об'єкті або кінцевому стані, який існував раніше, але не існує в нових умовах); зовнішню (загальна) депривація негативні ендогенні розлади); зовнішню депривацію (втрата певного стану або об'єкта, який мав велике значення для даної людини в минулому); внутрішню депривацію (специфічні негативні ендогенні розлади); конфлікт [60].

На основі концепції А. Маслоу, сучасна українська дослідниця М. Вовк, пропонує власну класифікацію фрустраційних ситуацій де ситуації діляться у відповідності до ієрархії потреб (потреби в самоактуалізації, любові та приналежності та ін.).

У своїй роботі ми поділяємо позицію вчених: С.А. Прахової, А.В. Шамне, які проводять розмежування між поняттями фрустрованості і фрустрації, розуміючи під фрустрованістю процес, який розгортається в психіці з початком дії фрустратора, а під фрустрації – психічний стан, що виникає в результаті процесу фрустрованості.

У роботах американського психолога К. Ізарда визначається провідне значення емоцій, їх вплив на толерантність до фрустрації. Отже, радісні емоції – її підвищують, сумні емоції - можуть привести до зниження фрустраційної толерантності. Ця позиція частково перекликається з підходом Л. Берковіца про фрустрацію. Він визначає, що: фрустрація породжує агресивні спрямованості лише в тій мірі, в якій вона переживається як негативна емоція.

У дослідників які вивчали фрустраційну толерантність з різних позицій, В. Белов; Н. Божок; М. Вовк: як власність, як компетенція, як установка, вказує на те, що фрустрація (і відповідна поведінка) виникає лише тоді, коли почуття невдоволення досягає такого ступеня проявів, що впливає на рівень толерантності.

Дослідження, які показують позитивний вплив фрустрації, свідчать про те, що у людей вона розвивається саме тоді, коли людина вчиться долати фрустрацію, одночасно мобілізуючи внутрішні ресурси, спрямовані на управління навколишнім середовищем для задоволення своїх потреб.

Таким чином, аналізуючи літературу ми зробили висновок, щодо важливих особливостей розвитку соціальної фрустрованості можливо віднести наступні:

- індивідуальні особливості: різні люди по-різному реагують на фрустраційні ситуації в залежності від їхньої особистісної структури, емоційної стійкості та життєвого досвіду;
- соціальний контекст: соціальні умови, такі як економічна ситуація, політична нестабільність або соціальна нерівність, можуть посилювати відчуття фрустрації;

- взаємодія з іншими: взаємини з оточуючими, включаючи підтримку або, навпаки, відторгнення, можуть впливати на розвиток соціальної фрустрації.

- культурні фактори: культурні норми та цінності можуть формувати очікування, які, якщо не реалізуються, призводять до фрустрації

Що до класифікації особливостей фруструючих ситуацій в нашої роботі ми визначили наступні:

- 1) ситуації, пов'язані з процесом соціалізації (з інтеріоризацією культурних заборон);

- 2) ситуації, що у процесі участі особистості діяльності соціальних груп (при ізоляції особистості від референтної групи);

- 3) ситуації, що у результаті боротьби людей за соціальний статус, за лідерство різних рівнях соціальної структури;

- 4) ситуації, пов'язані з різноманітними труднощами та конфліктами між людьми внаслідок несумісності;

- 5) важки ситуації, в якій є неузгодженість між цілями, цінностями, прагненнями особистості, об'єктивними умовами і суб'єктивними можливостями людини.

Далі ми розглянули останні публікації Українських та зарубіжних вчених психологів про особливості поведінки представників різних професійних груп у фруструючих ситуаціях.

1.2. Особливості поведінки представників різних професійних груп у фруструючих ситуаціях

Останнім часом в Україні війна – значущий руйнівний фактор, який негативно впливає на психологічне здоров'я кожної людини. Головний негативний фруструючий вплив війни – це руйнування впевненості у власній безпеці, яка є базовою психологічною потребою будь-якої людини,

незадоволення якої унеможлиблює самореалізацію як професіонала у відповідній галузі. Особливості поведінки людей у різних професійних групах у фруструючих ситуаціях обумовлені реальною соціальною ситуацією що склалася в Україні останні роки.

Актуальні дослідження, які присвячені вивченню особливостей поведінки представників різних професійних груп у фруструючих ситуаціях, пропонують різні погляди на цей феномен.

Відповідно Т.О. Мостової, фрустраційна ситуація тягне за собою особливий стан професіонала, який характеризується зниженням мотивації до своєї професійної діяльності, зникненням адаптивності, стресстійкості, наслідком є професійна деформація [42].

Досліджуючи наслідки фруструючих ситуацій у сучасних студентів М. В. Вовк, зазначає, що неминучими реакціями на фрустраційну ситуацію будуть критичні стани та їх наслідки: втеча від реальності через сон, гнів, апатію, самотичування, втрата ваги, відчуття безнадійності, нездатності приймати рішення, а також хронічна втома [9].

Досліджуючи середній медичний персонал Е.В. Лапінська, зазначила, що соціальна фрустрація у різних сферах життєдіяльності професійних груп є однією з причин розвитку емоційного та професійного вигорання в умовах підвищеної професійної стресогеності.

Виявляючи психологічні засоби попередження та корекції фрустрації у професійній діяльності молодих учителів О. Холодова, відмічає, що для вчителів-початківців характерна нерозвиненість фрустраційної толерантності – як здатності до подолання бар'єрів, які виникають у професійній діяльності. Дослідницею виявлено, що педагогам із значним досвідом роботи притаманна особистісна фрустрованість.

За досліджуванням С.М. Павлушенко, специфікою діяльності військовослужбовців є замовлення потреби розвитку стійкості до фрустрації. Досліджував психологічні особливості розвитку фрустраційної толерантності

військовослужбовців, вчений зробив висновок, що фрустраційну толерантність потрібно розвивати - як професійну важливу властивість.

Через те, що фрустрація як психічний стан виражається в характерних рисах переживань і поведінки, які зумовлені об'єктивно нездоланими труднощами, що виникають на шляху досягнення мети чи вирішення завдань у бойових умовах. При переході до стану фрустрації відбувається складне поєднання емоцій і волі, мотивацій і цінностей, когнітивних і поведінкових процесів, залежних від ступені розвитку індивідуально-психологічних особливостей особистості, її бойового досвіду і того, яке значення для неї мають наслідки ситуації фрустрованості.

Професійну діяльність працівників поліції, розглядає Л.С. Процик. Вона звертає увагу на екстремальні умови, в яких працюють працівники поліції. Це може бути пов'язано з охороною правопорядку під час масових заходів, стихійних лих і надзвичайних ситуацій. Також затримання злочинців, звільнення заручників, застосування зброї, тощо. Ці умови вимагають від них високої психічної та емоційної стійкості, оскільки вони повинні бути здатними протистояти злочинності, яка є дуже агресивною та може приймати різні форми. Це призводить до виникнення у працівників поліції специфічних психічних станів і реакцій, найбільш характерними з яких є: фрустрація, професійний стрес, невроз, втома, монотонність, наполегливість, скутість, страх, паніка, істерика, афект. Екстремальні ситуації впливають як на особистість поліцейських так і на якість їх роботи та ефективність виконання професійних функцій [25].

Професійної групі військовослужбовців, присвячені дослідження В.О. Мушкевіч, він стверджував що, у ситуації фрустрованості фрустраційна поведінка військовослужбовців тягне за собою психоемоційне вигорання. Військовослужбовці схильні до впевненості в собі та незалежності, намагаються самотійно контролювати ситуації, що виникають у житті. Найбільш поширеним типом фрустраційної поведінки серед військовослужбовців є над захисні реакції, спрямовані на самозахист, що

свідчить схильність до ворожості, засудження, звинувачень, закидів та сарказму. Виражається активне заперечення власної провини та спроби виправдатися [45].

Українська дослідниця О.І. Стеценко розглядала фрустрацію на прикладі студентів. Вона наголосила, що учня фруструє не об'єктивна ситуація, а її усвідомлення. Після сприйняття ситуації та її усвідомлення вона оцінюється як внутрішня напруга, що призводить до конфлікту, вирішення якого має особистісне значення. Результатом виступає переживання цієї ситуації у формі емоційно-оціночного ставлення до фруструючої ситуації [31].

Цікавими є дослідження, які присвячені проблемам превенції фрустрації засобами особистісної саморегуляції. Вчені Н. О. Макачук та А.О. Стусь описали зміст особистісної саморегуляції та намітили специфіку взаємообумовленості цих феноменів у структурі розумової діяльності суб'єкта. Дослідники встановили, що фрустрація є багатовимірне поняття та полі модальне. Яке функціонує в співвідношенні між внутрішньою та зовнішньою реальністю та впливає на загальну оцінку благополуччя та збереження психічного здоров'я індивідом [39].

Професійна група у сфері «людина – людина» була досліджена І. Г. Білоножко. Яка вивчала прояв фрустрації через вплив війни. І.Г. Білоножко зазначає, що одним із факторів виникнення стану фрустрації є війна. Це спричиняє стресові ситуації та травми, які впливають на психічний стан професійної групи «людина – людина» і відображаються на їхній роботі [4].

Специфіку виникнення фрустрації у курсантів і студентів досліджувала Ю.Ю. Ільїна та отримала дані, які дозволили стверджувати, що фрустрація у курсантів – це поширений стан, що є однією з причин негативного впливу на професійне їх становлення, зниження мотивації діяльності, «емоційного вигорання».

Розглядаючи динаміку емоційних станів учасників бойових дій на сучасному етапі війни в Україні, М.М. Галич дослідив, що: фрустрація людей,

які пережили серйозні травматичні ситуації, проявляється у напрузі, страху, розпачі. Актуальні життєві ситуації сприймаються як неминуча загроза досягненню важливої мети, реалізації та задоволенню певних потреб. Вчений відмічає, що сила фрустрації залежить – від важливості діяльності, що блокується, так і від підходу до поставлених цілей. Разом з тим, реакцією на стан фрустрації можуть бути такі поведінкові прояви, як «уникнення» реальної ситуації у сферу фантазій, марення та мрій; поява внутрішньої тенденції до агресії, що або затримується, виявляючись як дратівливість, або вибухає відкрито у формі гніву; загальна «регресія» поведінки, тобто перехід до легших та примітивних способів дії, часта зміна діяльності. На думку М.М. Галич наслідком фрустрації в майбутньому може бути залишкова невпевненість у собі, стереотипність поведінки.

Тому, маючи на увазі професійну групу військовослужбовців, науковець Н. Павлік зазначає, що постійне очікування військовослужбовцями небезпеки з боку оточення, постійні стресові перевантаження викликають виснаження нервової системи, що призводить до різноманітних соматичних і функціональних захворювань.

Багато військовослужбовців, які брали участь у бойових діях, мають агресивні чи деструктивні поведінкові прояви. Фрустраційні теорії агресії пояснюють таку поведінку як ситуаційна. Тобто агресія постає як реакція на фрустрацію. У разі бойових дій агресія, спрямовану противника, отримує позитивне підкріплення. Ситуативний розвиток агресивних дій стає залежним від особистісних структур.

Зазначені факти кореспондують з результатами дослідження, проведеного В.І. Барко та В.П. Остаповичем, які свідчать про високий рівень толерантності до невизначеності в українських поліцейських, що особливо виявляється при розв'язанні складних проблем – для працівників поліції властиві здатність протистояти не лише складним проблемам, а й діяти в умовах, коли завдання здається нерозв'язним.

Таким чином аналізуючи погляди вчених психологів про особливості поведінки представників різних професійних груп у фруструючих ситуаціях, яка тягне за собою стан фрустрації. Можна зробити висновок, що психічний стан професіонала у ситуації фрустрації виявляється у характерних особливостях переживань і поведінки, викликаних ними об'єктивно непереборними труднощами у досягненні цілей чи вирішенні завдань.

Висновки до першого розділу

Проаналізувавши існуючі наукові джерела ми прийшли до висновку, що фрустрація – це психічний стан людини, при цьому виражається в характерних переживаннях і поведінці, викликаних об'єктивно непереборними труднощами на шляху до досягнення мети, розбіжності реальності з очікуваннями.

В нашому дослідженні ми дотримуємось правила що, соціальна фрустрованість – це процес, а фрустрація, як наслідок соціальної фрустрованості – психологічний стан, що виникає внаслідок невідповідності між очікуваннями індивіда та реальністю його соціального оточення. Це може проявлятися у відчутті безсилля, розчарування, агресії або апатії.

До чинників формування соціальної фрустрації відносять наступні:

- Соціальні умови: нерівність у доступі до ресурсів, неможливості соціальних благ. Наприклад: безробіття, бідність, актуальні для України останні п'ять років: пандемія, війна;
- Соціальні зміни: швидкі зміни в суспільстві, які можуть викликати невпевненість. Наприклад: революція, реформи, політичні, культурні;
- Соціальні порівняння: люди часто порівнюють себе з іншими. Якщо вони відчують, що їхнє становище гірше, ніж у інших, це може призвести до фрустрації;
- Соціальна ізоляція: відсутність підтримки з боку оточення;

- Соціальні очікування: нереалістичні або завищені очікування з боку суспільства або близьких можуть викликати відчуття невдачі. Наприклад: будинок для людей похилого віку (коли люди потрапляють до будинку для людей похилого віку, і не отримують підтримки від сім'ї), так само для дітей, які проживають у дитячому будинку, очікування на нарахування заслуженої пенсії, очікування на нарахування заслуженої заробітної плати;

- Взаємодія з іншими: конфлікти, відчуження або недостатня підтримка з боку соціального оточення можуть посилити відчуття фрустрації.

- Культурні фактори: норми та цінності, які домінують у суспільстві, можуть впливати на те, як люди сприймають свої досягнення та невдачі.

Огляд літератури дозволив виділити основні напрями сучасних досліджень українських та зарубіжних вчених щодо феномену особливостей розвитку соціальної фрустрованості:

- індивідуальні особливості: різні люди по-різному реагують на фрустраційні ситуації в залежності від їхньої особистісної структури, емоційної стійкості та життєвого досвіду;

- особливості соціального контексту: соціальні умови, такі як економічна ситуація, політична нестабільність або соціальна нерівність;

- комунікаційні особливості: взаємодія з іншими: взаємини з оточуючими, включаючи підтримку або, навпаки, відторгнення, можуть впливати на розвиток соціальної фрустрації;

- особливості культурних факторів: культурні норми та цінності можуть формувати очікування, які, якщо не реалізуються, призводять до фрустрації.

Що до класифікації особливостей фруструючих ситуацій в нашій роботі ми визначили наступні:

- 1) ситуації, пов'язані з процесом соціалізації (з інтеріоризацією культурних заборон);

2) ситуації, що у процесі участі особистості діяльності соціальних груп (при ізоляції особистості від референтної групи);

3) ситуації, що у результаті боротьби людей за соціальний статус, за лідерство різних рівнях соціальної структури;

4) ситуації, пов'язані з різноманітними труднощами та конфліктами між людьми внаслідок несумісності;

5) важки ситуації, в якій є неузгодженість між цілями, цінностями, прагненнями особистості, об'єктивними умовами і суб'єктивними можливостями людини.

В нашому дослідженні ми розглядаємо особливості соціальної фрустрованості в різних професійних групах. Аналіз останніх публікацій дозволив узагальнити погляди вчених психологів на проблему особливостей соціальної фрустрованості у різних професійних групах.

У сучасних студентів реакціями на фрустраційну ситуацію виявлені: втеча від реальності, самобичування, відчуття безнадійності, нездатності приймати рішення, хронічна втома.

Дале у середнього медичного персоналу наслідком фрустраційної ситуацій - розвиток емоційного та професійного вигорання.

У молодих вчителів – початківців нерозвиненість фрустраційної толерантності. Педагогам із значним досвідом роботи притаманна особистісна фрустрованість.

Військовослужбовці у стані фрустрації відбувається складне поєднання емоцій і волі, мотивацій і цінностей, когнітивних і поведінкових процесів, що залежить від індивідуально-психологічних особливостей особистості, її бойового досвіду і значущості, яку для неї мають наслідки фрустраційної ситуації. Фрустраційна поведінка військовослужбовців тягне за собою психоемоційне вигорання, над захисні реакції, спрямовані на самозахист, що свідчить схильність до ворожості, засудження, звинувачень, закидів та сарказму. Виражається активне заперечення власної провини та спроби виправдатися.

Працівники поліції у ситуації фрустрованості мають специфічні психічні стани це: професійний стрес, невроз, втома, монотонність, наполегливість, скутість, страх, паніка, істерика, афект.

Професійна група у сфері «людина – людина». Фактором виникнення стану фрустрації є війна. Це призводить до стресових ситуацій і травм, які впливають на психічний стан професійної групи «людина-людина» і відображаються на їх роботі.

Дослідження фрустрації у курсантів – це поширений стан, що є однією з причин негативного впливу на професійне їх становлення, зниження мотивації діяльності, «емоційного вигорання».

Серед учасників бойових дій сучасного етапу війни в Україні, фрустрація людей, які пережили серйозні травматичні ситуації проявляється у напрузі, страху та відчаї. Сучасні життєві ситуації сприймаються як неминуча загроза для досягнення важливої мети, реалізації та задоволення конкретних потреб. Реакція на стан фрустрації може включати такі поведінкові прояви, як «уникнення» реальної ситуації на користь фантазії, марення та мрій; поява внутрішньої схильності до агресії, яка або сповільнюється, виявляється у вигляді дратівливості, або відкрито вибухає у формі гніву; загальний «регрес» поведінки, тобто перехід до більш легких і примітивних способів дій.

Отримані результати аналізу наукової літератури допомагають зрозуміти, як соціальна фрустрованість впливає на індивідів і суспільство в цілому. Війна в Україні останнім часом стала серйозним руйнівним фактором, який критично впливає на психічне здоров'я кожної людини. Найважливішим руйнівним ефектом війни є руйнація впевненості у власній безпеці, яка є базовою психологічною потребою кожної людини, незадоволення якої унеможлиблює самореалізацію як фахівця в тій чи іншій галузі. Специфіка поведінки різних професійних груп у фруструючих ситуаціях є наслідком реальної соціальної ситуації, яка склалася в Україні за останні роки.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СОЦІАЛЬНОЇ ФРУСТРОВАНOSTІ В РІЗНИХ ПРОФЕСІЙНИХ ГРУПАХ

2.1. Програма емпіричного дослідження

В межах нашого дослідження до виявлення особливостей соціальної фрустрованості в різних професійних групах був проведено аналіз існуючих теоретичних підходів до чинників та класифікацій соціальної фрустрованості, що дозволило розробити програму емпіричного дослідження та підібрати комплекс психодіагностичних методик. Згідно з логікою нашого дослідження успішність будь-якої діяльності залежна від фрустрації. Нами взято за основу емпіричного дослідження – виявлення особливостей соціальної фрустрованості в різних професійних групах, де як результат стану фрустрації виступає професійне вигорання.

Всього в дослідженні взяли участь 60 респондента: з них військові 20 чоловіків, перукарі 20 чоловіків, та професійні спортсмени 20 чоловіків. Військові які брали участь в бойових діях, професійні спортсмени кінно-спортивного клубу «Ескадрон» місто Одеса, та майстри перукарні місто Одеса.

Дослідження проводилося в три етапи:

На першому етапі здійснено теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми фрустрації, якій дозволив проаналізувати існуючі погляди вчених психологів до змісту поняття «соціальна фрустрованість», існуючі теоретичні підходи до чинників та класифікацій соціальної фрустрованості, визначити специфіку та основні особливості соціальної фрустрованості в різних професійних групах.

На другому етапі визначено методи виявлення особливостей соціальної фрустрованості у різних професійних групах та проведено емпіричне дослідження.

Практичні методи дослідження: використано комплекс психодіагностичних методік: методика «Рівень соціальної фрустрації», опитувальник вигорання (перегорання) Масlach (Maslach Burnout Inventory, MBI) – тестова методика, призначена для діагностики професійного вигорання. Методика діагностики рівня професійного вигорання Бойка; Новий опитувальник толерантності до невизначеності.

Для інтерпретації та узагальнення отриманих емпіричних результатів застосовано комплекс статистичних методів: Кореляційний аналіз шляхом критерію тау-б Кендалла, порівняльний непараметричний шляхом Н – критерію Краскелла – Волліса. Порівняльний параметричний шляхом дисперсійного аналізу ANOVA.

На третьому етапі було проведено аналіз та обговорення отриманих результатів.

У дослідженні враховували принцип добровільної участі. Методичні матеріали пред'являлися з необхідними інструкціями та поясненнями.

За методикою «Рівень соціальної фрустрації» ми визначили особливості показників найбільшої та найменшої соціальної фрустрованості. Застосування методики в батареї з іншими методами дослідження (у нашому випадку це методики: опитувальник вигорання (перегорання) Масlach, методика діагностики рівня професійного вигорання Бойка; Новий опитувальник толерантності до невизначеності) необхідне для уточнення фруструючих факторів ризику порушень психічної дезадаптації (стану фрустрації) у зв'язку зі складними стресогенними та патогенними умовами зовнішнього середовища (останні п'ять років пандемія та війна в Україні). У нашому дослідженні ми розуміємо соціальну фрустрацію як певний набір переживань і стосунків індивіда, які виникають у відповідь на фрустраційні фактори. Соціальна фрустрація - це складна психологічна зміна. Ця методика дозволяє визначити рівень «задоволення – незадоволення» у 20 сферах міжособистісних відносин, які вважаються найбільш важливими для кожної дорослої людини, особливо для працездатної людини, життєдіяльність якої зосереджена в

суспільстві даної культури. Відповідно до опитувальника вигорання (перегорання) Маслач, методики діагностики рівня професійного вигорання Бойка, вигорання представлено як втрата професійної ефективності та зниження комунікативної дезадаптації.

За методикою нового опитувальника толерантності до невизначеності ми досліджували здатність людини приймати невідоме, долати конфлікти та напругу, що виникають у ситуації подвійності.

Таким чином підібрана батарея методик, на нашу думку, допоможе досягти мети дослідження і вирішити поставлені завдання.

2.2. Результати емпіричного дослідження особливостей соціальної фрустрованості в різних професійних групах

За результатами нашого дослідження виявлення особливостей соціальної фрустрованості в різних професійних групах, перше, що ми зробили в нашому емпіричному дослідженні ми розрахували загально-вибірковий рейтинг показників, у нашому випадку це методики: «Рівень соціальної фрустрації», опитувальник вигорання (перегорання) Маслач, методика діагностики рівня професійного вигорання Бойка; Новий опитувальник толерантності до невизначеності.

За методикою «Рівень соціальної фрустрації», в якості міри параметра використовувалася медіана (Mdn), оскільки використовувалися рейтингові шкали – порядкові змінні.

За результатами розрахування: найвищим рейтингом у нашому дослідженні характеризується чинник незадоволеності взаємовідносинами з родичами ($Mdn = 11,500$); високим чинником соціальної фрустрації – незадоволеність взаємовідносинами з дружиною (чоловіком) ($Mdn = 11,500$).

За результатами розрахування: найменшу фрустрацію викликають такі чинники як: незадоволеність взаємовідносинами з протилежною статтю ($Mdn = 16,000$), незадоволеність взаємовідносинами з батьками ($Mdn = 15,000$),

незадоволеність взаємовідносинами з дітьми ($Mdn = 15,000$), незадоволеність сферою професійної діяльності ($Mdn = 15,000$), незадоволеність своїм положенням у суспільстві ($Mdn = 15,000$), а також незадоволеність своєю працездатністю ($Mdn = 15,000$).

Загальновибірковий рейтинг соціальної фрустрованості у досліджених схематично наведений на рисунку 2.1.

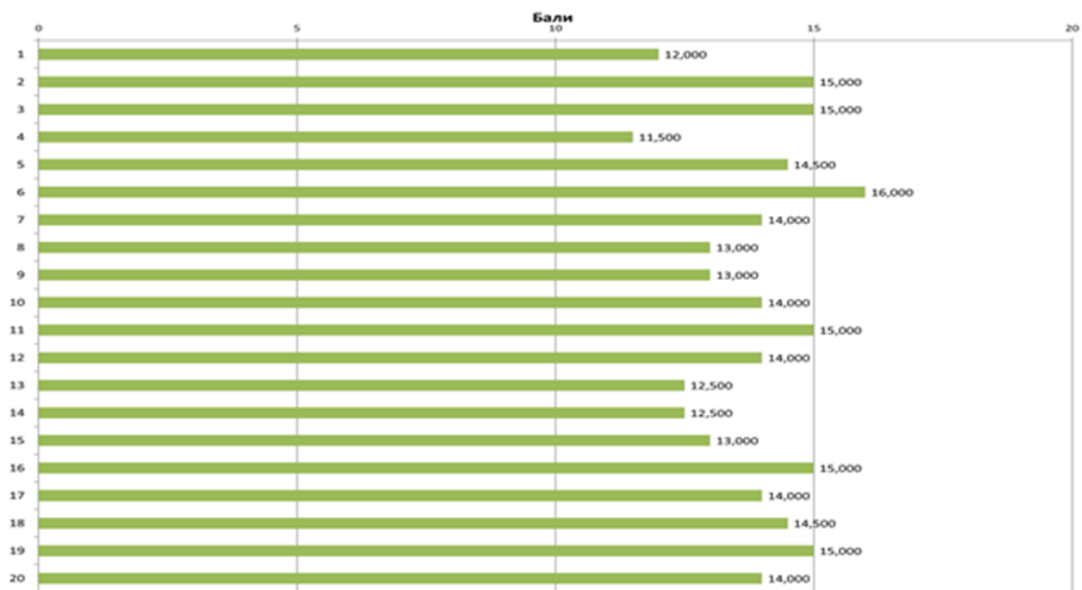


Рис. 2.1. Соціальна фрустрованість – загально-вибірковий рейтинг.

На рисунку 2.1. Медіанній показник відповідає вищому рейтингу – менше значення. Незадоволеність під номером: 1 – взаємовідносинами з дружиною (чоловіком); 2 – взаємовідносинами з батьками; 3 – взаємовідносинами з дітьми; 4 – взаємовідносинами з родичами; 5 – взаємовідносинами з друзями; 6 – взаємовідносинами з протилежною статтю; 7 – взаємовідносинами з колегами по роботі; 8 – взаємовідносинами з адміністрацією по роботі; 9 – своєю освітою; 10 – рівнем професійної підготовки; 11 – сферою професійної діяльності; 12 – роботою в цілому; 13 – матеріальним становищем; 14 – житлово-побутовими умовами; 15 – проведенням вільного часу; 16 – своїм положенням у суспільстві; 17 – своїм фізичним станом; 18 – своїм психоемоційним станом; 19 – своєю працездатністю; 20 – своїм способом життя в цілому.

Загальновибіркові характеристики за іншими методиками визначались у якості міри центральної тенденції параметрів - використовувалось середнє арифметичне (М).

За методикою «Новим опитувальником толерантності до невизначеності» найбільш виразним показником є Ін толерантність (М = 58,017). А найменш виразним – показник міжособистісної толерантності до невизначеності (М=32,733).

Загально вибірковий рівень цих показників представлений на Рисунку 2.2.

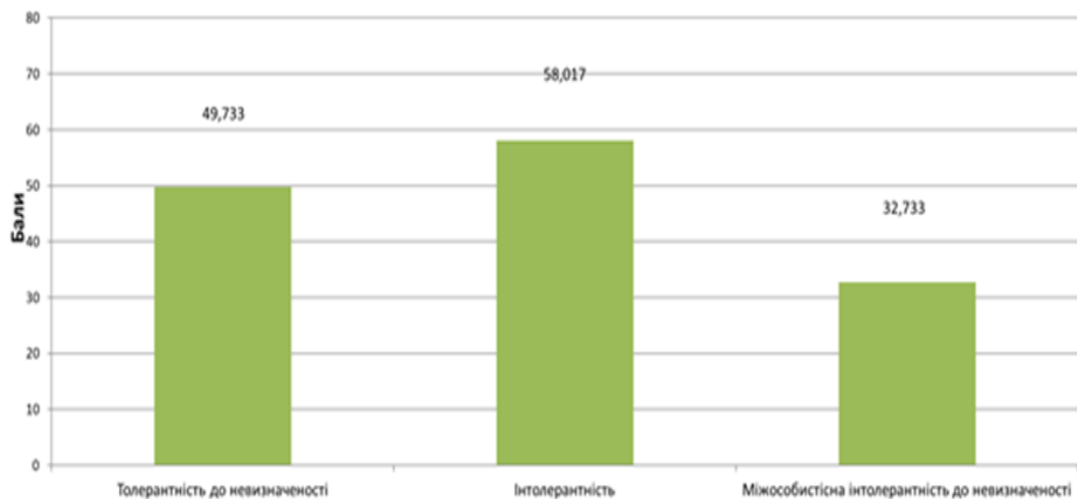


Рис. 2.2. Толерантність до невизначеності – загально вибірковий рівень

На рисунку 2.2. довжина стовпчика – середнє значення за шкалою, довжина відрізка – стандартне відхилення.

Для даної вибірки характерним є: за виключенням міжособистісних відносин, упорядкованості, прагнення до ясності, неприйняття невизначеності, припущення про чільну роль правил і принципів, спірній поділ правильних і неправильних способів, думок, цінностей у різних сферах життя.

Найбільш виразною шкалою За «Методикою діагностики рівня професійного вигорання Бойко» є шкала неадекватного вибіркового

емоційного реагування ($M = 18,300$); найменшими середньо груповими значеннями – шкала незадоволеність собою ($M = 9,700$).

На рисунку 2.3. представлений профіль за параметрами шкал.

Можна припустити, що професіонали обмежують прояв емоцій, мають адекватну самооцінку, не схильні бути незадоволеними собою.

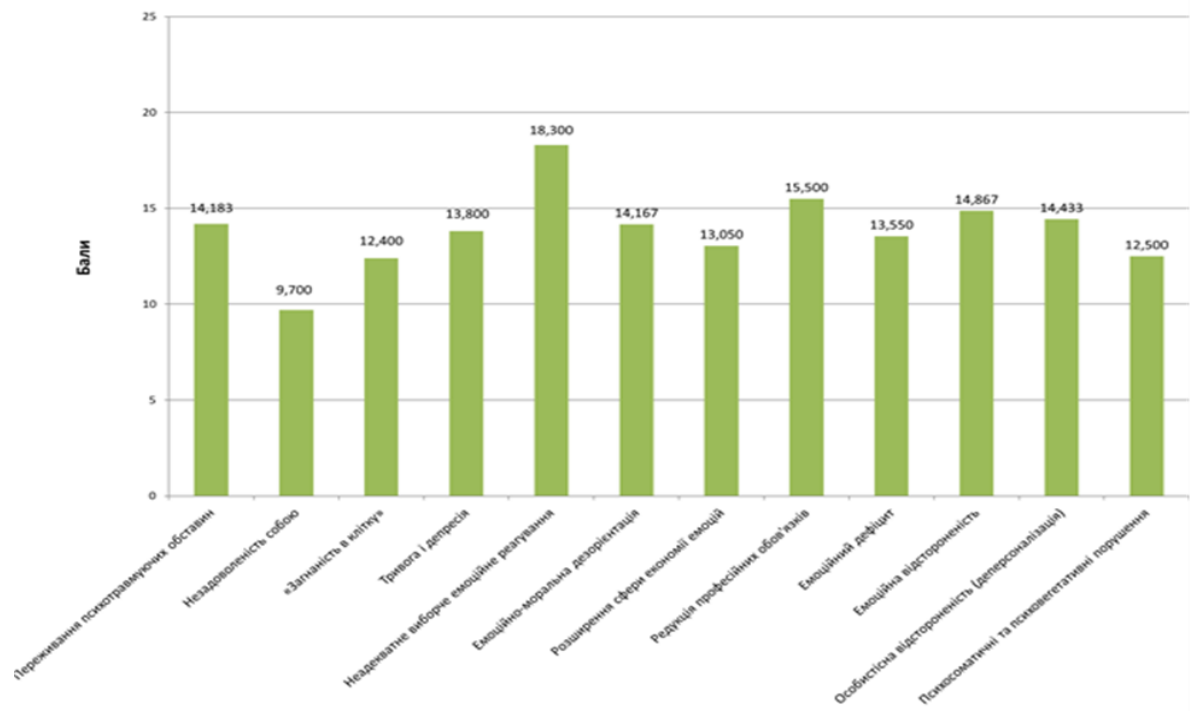


Рис. 2.3. професійне вигорання – загально вибіркового рівня шкал за методикою Бойко.

На рисунку 2.3. довжина стовпчика – середнє значення за шкалою, довжина відрізка – стандартне відхилення.

Аналіз зальних закономірностей за факторами дав змогу встановити: найбільш виявляється фаза

- резистенції - ($M = 61,017$),
- а найменш – напруги - ($M = 50,083$).

На рисунку 2.4. представлений загально вибіркового профіль факторів професійного вигорання.

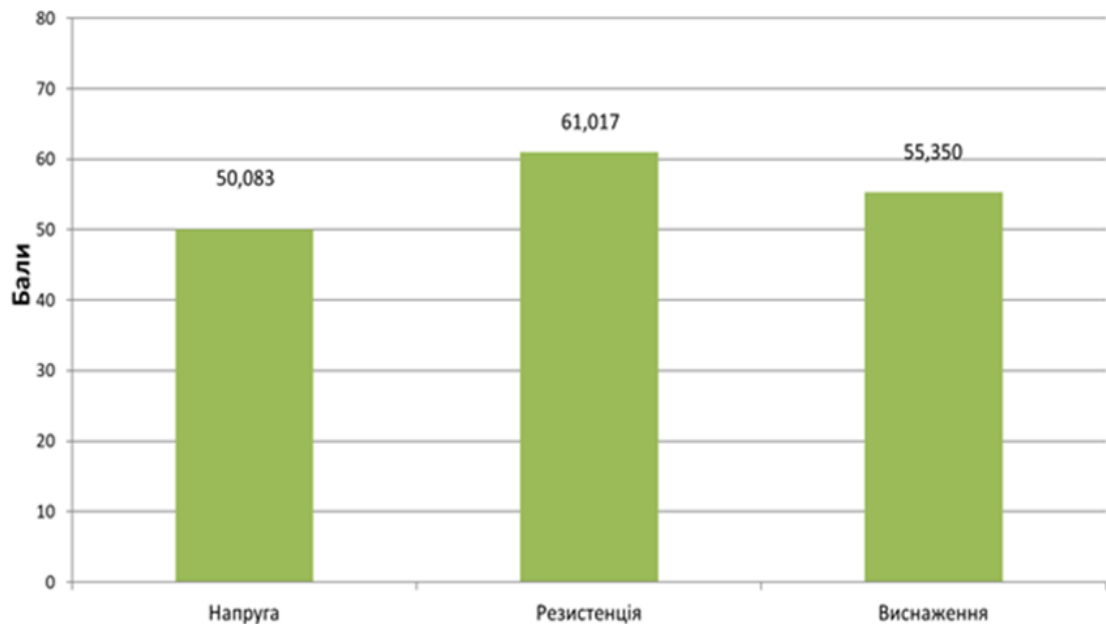


Рис. 2.4. професійне вигорання – загально вибіркового рівень факторів за методикою Бойко.

На рисунку 2.4. показано, що довжина стовпчика – середнє значення за шкалою, довжина відрізка – стандартне відхилення.

За загальним індексом вигорання вибіркового рівень ($M = 166,450$) – це середня ступінь вигорання.

За опитувальником Маслач найбільш виявлялась – редукція професіоналізму ($M = 29,450$), а найменш – деперсоналізація ($M = 13,517$). Ми припускаємо що спостерігається зниження професійної мотивації до службових обов'язків, що можна пояснити стресогенними умовами соціального середовища. Людям доводиться працювати в умовах війни – в умовах постійної тривоги, небезпечних для нормального існування умовах. Звідси вони відчувають зростання негативу, небажання брати на себе відповідальність, схильність до ізоляції від інших, відсторонення, неучасть, ухилення від роботи, зарозумілу поведінку (припускаємо, що це пов'язано із захисними механізмами).

При цьому пораховано, що за інтегральним індексом вигорання – вибіркового рівень ($M = 0,552$) вказує на середню ступінь вигорання у даної вибірки.

Загально вибірковий рівень показників вигорання за методикою Масlach представлений на рисунку 2.5.



Рис. 2.5. Загально вибірковий рівень показників вигорання за методикою Масlach.

На рисунку 2.5. довжина стовпчика – середнє значення за шкалою, довжина відрізка – стандартне відхилення.

Виявлено, що найвищим рейтингом виступає – незадоволеності взаємовідносинами з родичами, взаємовідносинами з дружиною (чоловіком). Значущим є – за виключенням міжособистісних відносин, прагнення до ясності, упорядкованості у всьому і неприйняття невизначеності, припущення про чільну роль правил, різний поділ правильних – неправильних способів, думок, цінностей. При цьому досліджувані професійні групи не схильні бути незадоволеними собою. Спостерігається зниження професійної мотивації, прагнуть до психологічного комфорту.

Надалі було проведено порівняння за показниками соціальної фрустрованості у трьох групах. За методикою «Рівень соціальної фрустрованості» використовувалася процедура порівняння за непараметричним Н-критерієм Краскела-Уолліса [56].

Параметри методики «Рівень соціальної фрустрованості» – порядкові змінні, для цього опитувальника використовувалися рейтингові шкали - на першому місці – досліджуваний повинен вказати пункт, який не задовольняє

найбільшою мірою, на двадцятому місці – пункт, який не задовольняє найменшою мірою.

Потім аналізувались розбіжності за показниками соціальної фрустрованості, які представлені на рисунку 2.6. Було виділено три показника соціальної фрустрованості які показували статистично значущі розбіжності ($P < 0,05$)

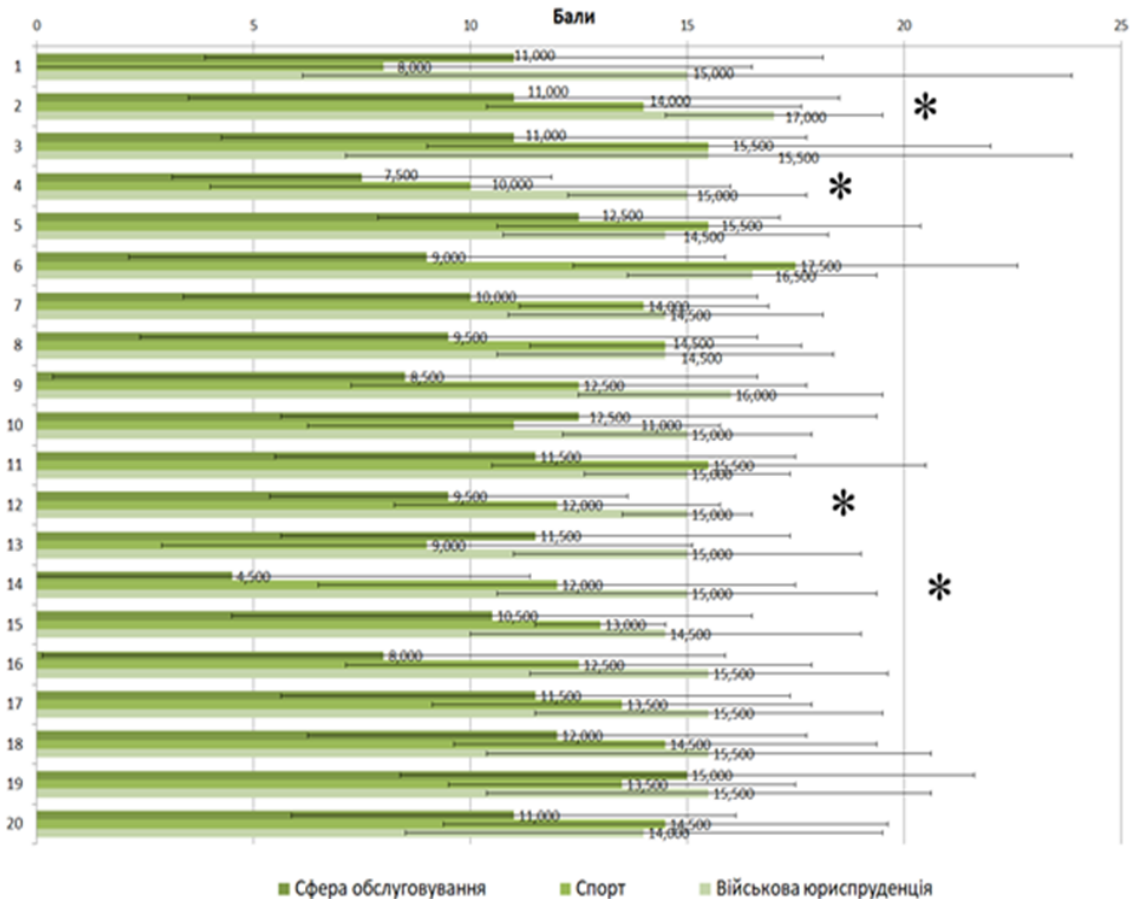


Рис. 2.6. Розбіжності за рівнем соціальної фрустрованості

На рисунку 2.6. довжина стовпчика – медіанне значення за шкалою, довжина відрізка – міжквартильний розмах. Незадоволеність за номером: 1. Взаємовідносинами з дружиною (чоловіком); 2. Взаємовідносинами з батьками; 3. Взаємовідносинами з дітьми; 4. Взаємовідносинами з родичами; 5. Взаємовідносинами з друзями; 6. Взаємовідносинами з протилежною статтю; 7. Взаємовідносинами з колегами по роботі; 8. Взаємовідносинами з адміністрацією по роботі; 9. Своєю освітою; 10. Рівнем професійної підготовки; 11. Сферою професійної діяльності; 12. Роботою в цілому;

13. Матеріальним становищем; 14. Житлово-побутовими умовами; 15.Проведенням вільного часу; 16. Положенням у суспільстві; 17. Фізичним станом; 18. Психоемоційним станом; 19. Працездатністю; 20. Способом життя

Показники соціальної фрустрованості: незадоволеність роботою в цілому ($H = 5,961$; $p = 0,050$); житлово-побутовими умовами ($H = 6,904$; $p = 0,032$); взаємовідносинами з батьками ($H = 7,426$; $p = 0,026$); взаємовідносинами з родичами ($H = 7,033$; $p = 0,030$).

Розбіжності у досліджених професіоналів за рівнем соціальної фрустрованості характеризують сімейні взаємостосунки. Можливо припустити що сімейні взаємостосунки впливають на відношення до своєї роботи та відношення до себе.

Для виявлення цих особливостей ми зробили аналіз описових статистик: медіана (Mdn) – міра центральної тенденції параметру, міжквартильний розмах (IQR) – міра розсіювання значень.

За результатами: незадоволеність роботою була найбільш для перукарів ($Mdn = 11,000$; $IQR = 15,000$), менш виразною – для спортсменів ($Mdn = 14,000$; $IQR = 7,250$), і ще найменш – для військових ($Mdn = 17,000$; $IQR = 5,000$).

Вищий рейтинг чинника фрустрації показує більшу незадоволеність у досліджених професійних груп, а значення медіани – меншим.

Отже, найбільшу фрустрацію – міжособистісній взаємодії з батьками відчували перукарі. Перукарі професія до якої люди ставляться по-різному. В нашому дослідженні ми припускаємо що батьки перукарів неоднозначно ставляться до їхньої професії. В меншому ступені, це саме, стосується спортсменів, і ще найменш – для військових.

Дослідження – незадоволеність взаємовідносинами з родичами. Цей чинник фрустрації найбільший у перукарів ($Mdn = 7,500$; $IQR = 8,750$); менш – у спортсменів ($Mdn = 10,000$; $IQR = 12,000$), найменш – у військових ($Mdn = 15,000$; $IQR = 5,500$).

Надалі не пов'язані з міжособистісними стосунками статистично значущі розбіжності. Незадоволеність взаємовідносинами з батьками була

найбільш характерною для перукарів ($Mdn = 9,500$; $IQR = 8,250$), менш виразною – для спортсменів ($Mdn = 12,000$; $IQR = 7,500$), ще менш – для військових ($Mdn = 14,700$; $IQR = 3,000$). Незадоволеність житлово-побутовими умовами. найбільший у перукарів ($Mdn = 7,700$; $IQR = 13,750$), менший – у спортсменів ($Mdn = 12,000$; $IQR = 11,000$), і найменший – у військових ($Mdn = 15,000$; $IQR = 8,750$).

Дослідження за методикою «Толерантність до невизначеності» в професійних групах перукарів, спортсменів, військових використовувалась параметрична процедура одно факторного дисперсійного аналізу (ANOVA). Розраховувався – критерій Фішера (F), статистична значущість (p). Статистично значущими розбіжностями характеризується показник «Толерантність до невизначеності» ($F = 3,059$; $p = 0,050$).

Розбіжності представлені на рисунку 2.7.

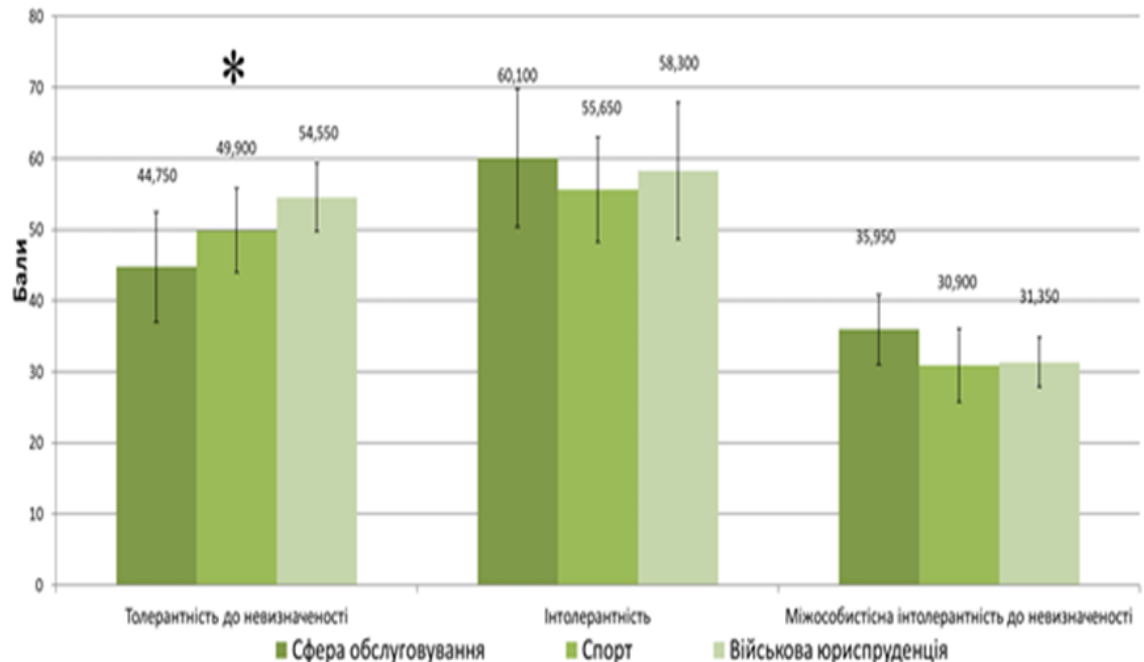


Рис. 2.7. Розбіжності чинників за методикою толерантності до невизначеності.

На рисунку 2.7. довжина стовпчика – середнє значення за шкалою, довжина відрізка – стандартне відхилення.

У результаті описових статистик виявлені наступні особливості.
(розраховувались:

середнє арифметичне значення (M) – як міра центральної тенденції параметру, стандартне відхилення (SD) – як міра розсіювання значень).

Толерантність до невизначеності була:

найменшою – у перукарів (M = 44,750; SD = 15,502);

меншою – у спортсменів (M = 49,900; SD = 11,832);

високою – у військових (M = 54,550; SD = 9,589).

За «Методикою діагностики рівня професійного вигорання Бойко» та «Опитувальник вигорання Маслач» було проведено порівняльний аналіз.

За результатами «Методики діагностики рівня професійного вигорання Бойко» статистично значущими розбіжностями найбільш показник переживання психотравмуючих обставин ($F = 5,521$; $p = 0,006$).

За результатами – схильність до переживання психотравмуючих обставин була:

високою – у перукарів (M = 17,800; SD = 9,395),

меншою – у спортсменів (M = 15,900; SD = 8,416),

ще менш – у військових (M = 8,850; SD = 9,086).

Не виявлено статистично значущих розбіжностей, виділеним Бойко стадіям емоційного вигорання: напруги, резистенції, виснаження ($p > 0,05$) та за загальним індексом вигорання методики Бойко ($p > 0,05$).

На рисунку 2.8. представлені розбіжності шкал професійного вигорання за методикою Бойко.

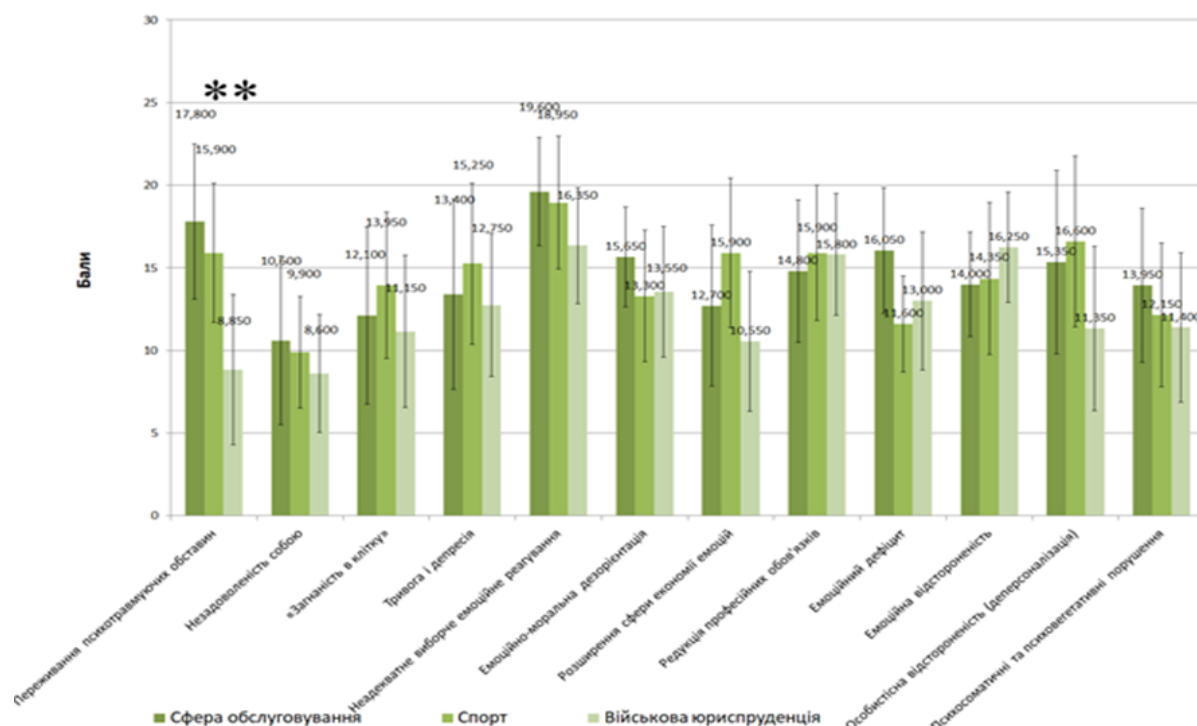


Рис. 2.8. Розбіжності за шкалами професійного вигорання за методикою Бойко.

На рисунку 2.8.: довжина стовпчика – середнє значення за шкалою, довжина відрізка – стандартне відхилення.

На рисунку 2.9. представлені результати в вигляді стовпчикової діаграми

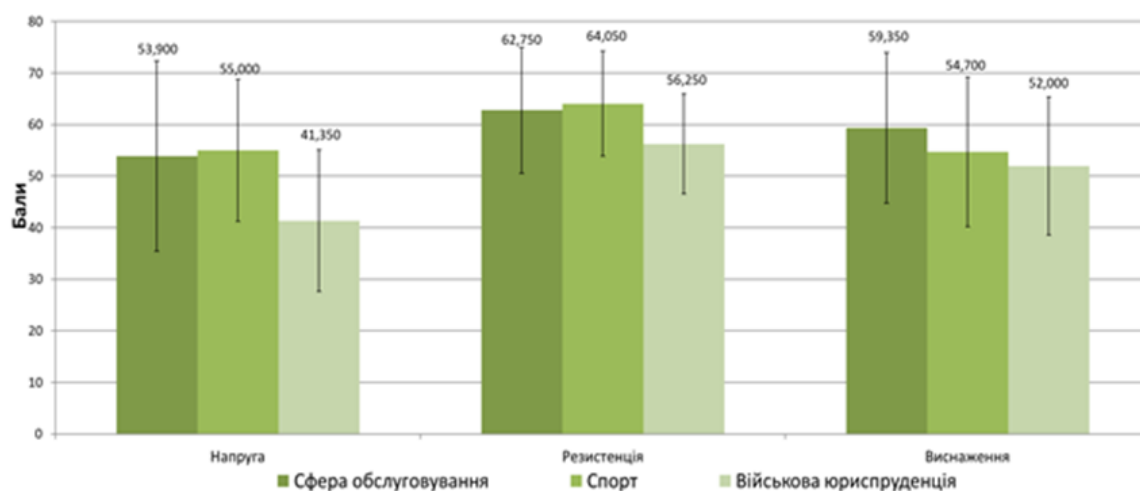


Рис. 2.9. Розбіжності - загальним індексом вигорання за методикою Бойко .

Результати за методикою Бойко ми порівняли з результатами за опитувальником Масlach. За загальним індексом вигорання статистично значущих розбіжностей не виявлено, інтегральним індексом вигорання за опитувальником Масlach розбіжності були статистично значущими ($F = 6,099$; $p = 0,004$), що відображено на рисунку 2.10.

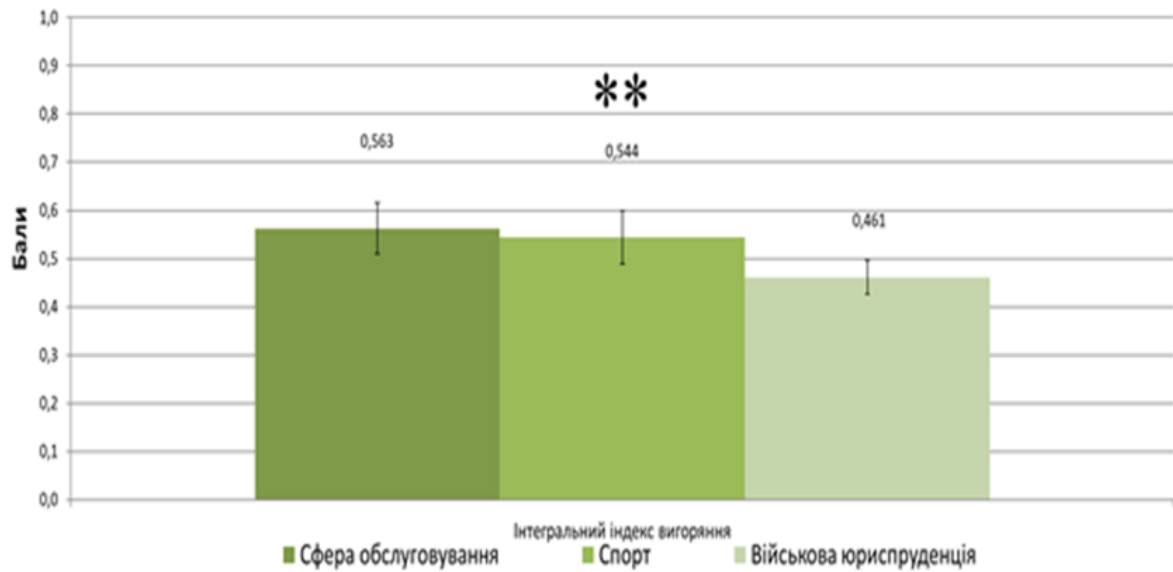


Рис. 2.10. Розбіжності - інтегральним індексом вигорання за опитувальником Масlach.

Інтегральний рівень вигорання за опитувальником Масlach був найбільш високим : перукарів ($M = 0,563$; $SD = 0,107$), нижчим – спортсменів ($M = 0,544$; $SD = 0,111$), найнижчим – військових ($M = 0,461$; $SD = 0,070$).

Окремі шкали за опитувальником Масlach статистично значущі розбіжності виявлені: показники: Емоційного виснаження ($F = 4,589$; $p = 0,014$); Деперсоналізації ($F = 3,303$; $p = 0,044$). Найбільш високим рівень емоційного виснаження був у перукарів ($M = 24,150$; $SD = 14,844$), менш у спортсменів ($M = 23,500$; $SD = 12,584$), найменш у військових ($M = 14,100$; $SD = 5,902$).

Рівень деперсоналізації був найбільш високим у перукарів ($M = 15,300$; $SD = 6,317$), менш у спортсменів ($M = 14,600$; $SD = 6,295$), найменш у військових ($M = 10,650$; $SD = 5,887$).

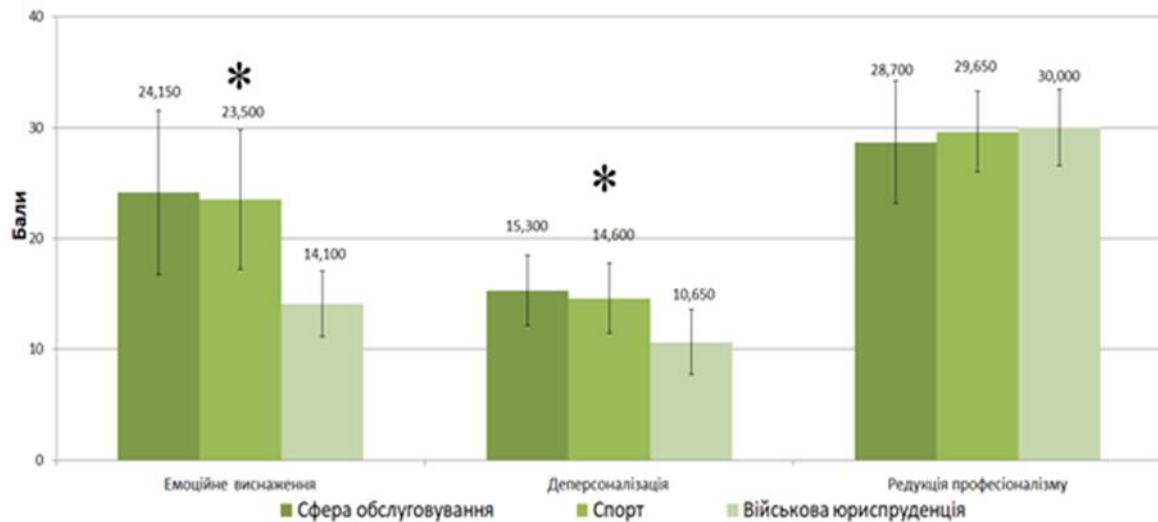


Рис. 2.11. Розбіжності - рівень вигорання за методикою Масlach.

Надалі ми розглянули як соціальна фрустрованість впливає на емоційне вигорання в умовах війни, це факторі, які впливають на населення дуже негативно. Для цього ми визначили статистично значущі взаємозв'язки між особливостями фрустрованості за методикою «Рівень соціальної фрустрованості» ступенем, особливостями психологічного вигорання.

Нами було застосовано «Методика діагностики рівня професійного вигорання Бойко». Шкали були угрупованні у три факторів (відповідають трьом стадіям психологічного вигорання). Надалі розраховувався загальний індекс вигорання. Такі дії дозволили виявити на якій стадії вигорання фрустраційні факторі набувають свого критичного значення та як впливає фрустрація на професійне вигорання.

Проведено кореляційний аналіз шляхом критерію тау-б Кенделла.

Для перукарів було виявлено:

- незадовільність взаємовідносинами з адміністрацією по роботі – корелює: резистенцією ($t_b = -0,367$, $p = 0,028$), виснаженням

($\tau_b = -0,376$, $p = 0,024$), загальним індексом вигорання ($\tau_b = -0,348$, $p = 0,036$)

- незадоволеність житлово-побутовими умовами – корелює: резистенцією ($\tau_b = -0,363$, $p = 0,030$), загальним індексом вигорання ($\tau_b = -0,356$, $p = 0,033$).

- виснаження – корелює: незадоволеність своїм психоемоційним станом ($\tau_b = -0,423$, $p < 0,001$), незадоволеність сферою професійної діяльності ($\tau_b = -0,387$, $p = 0,021$) та незадоволеність своїм фізичним станом ($\tau_b = -0,440$, $p = 0,009$).

Незадоволеність своїм психоемоційним станом також виявила статистично значущий коефіцієнт кореляції і загальним індексом вигорання ($\tau_b = -0,361$, $p = 0,032$).

На рисунку 2.12. відображені кореляційні взаємозв'язки між соціальною фрустрованістю і професійним вигоранням у перукарів.

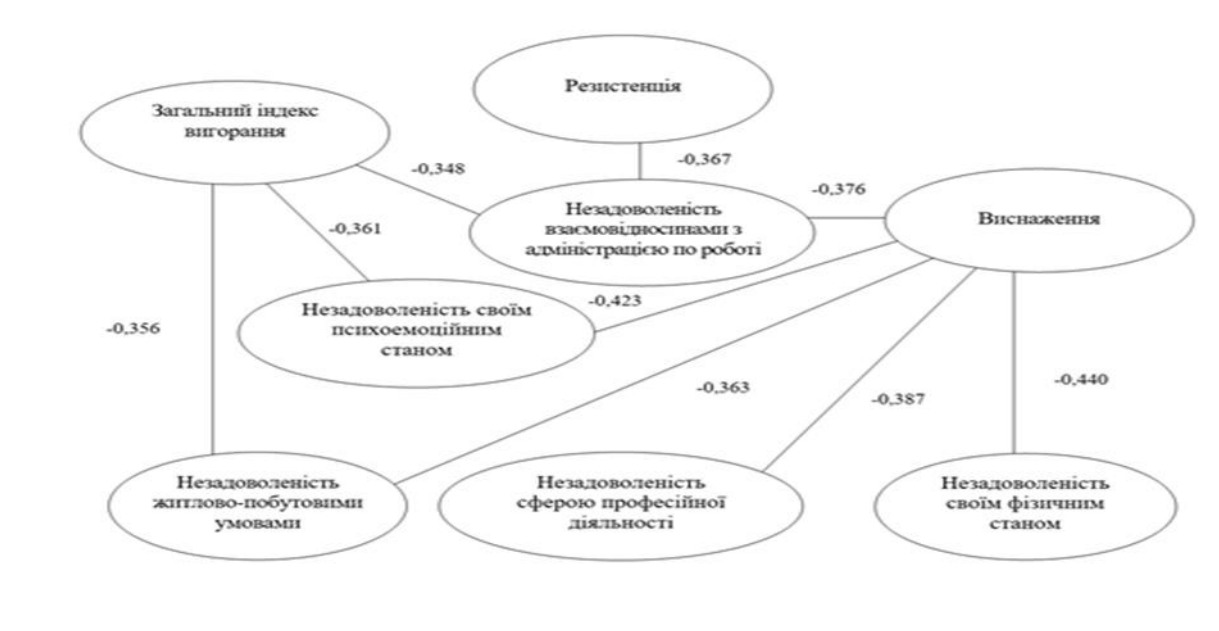


Рис. 2.12. взаємозв'язок між соціальної фрустрованістю і професійним вигоранням у перукарів.

Статистично значущі кореляції у спортсменів між соціальної фрустрованістю і професійним вигоранням: незадовільність взаємовідносинами з колегами корелює:

резистенцією ($\tau_b = -0,435$, $p = 0,009$),
 виснаженням ($\tau_b = -0,352$, $p = 0,034$),
 напругою ($\tau_b = -0,461$, $p = 0,006$),
 загальним індексом вигорання ($\tau_b = -0,433$, $p = 0,009$).

житлово-побутовими умовами корелює:

резистенцією ($\tau_b = -0,390$, $p = 0,019$),
 виснаженням ($\tau_b = -0,341$, $p = 0,040$),
 напругою ($\tau_b = -0,335$, $p = 0,043$),
 загальним індексом вигорання ($\tau_b = -0,361$, $p = 0,029$).

Виявлено: кореляції між незадоволеністю своїм положенням у суспільстві – резистенцією та загальним індексом вигорання ($\tau_b = -0,444$, $p = 0,008$ та $\tau_b = -0,376$, $p = 0,024$).

З напругою корелює - незадоволеність своїм фізичним станом ($\tau_b = -0,368$, $p = 0,026$).

На рисунку 2.13. відображені кореляційні взаємозв'язки між соціальною фрустрованістю і вигоранням у спортсменів.



Рис.2.13. Кореляційні взаємозв'язки між соціальною фрустрованістю і вигоранням у спортсменів.

У групі військових виявлено кореляції: між незадоволеністю взаємовідносинами з протилежною статтю та виснаженням ($\tau_b = -0,392$, $p =$

0,019), напругою ($\tau_b = -0,348$; $p = 0,037$), загальним індексом вигорання ($\tau_b = -0,455$, $p = 0,007$).

З виснаженням корелює незадоволеність взаємовідносинами з колегами по роботі ($\tau_b = -0,344$, $p = 0,039$).

Кореляційні взаємозв'язки між соціальною фрустрованістю і вигоранням у військових відображені на рисунку 2.14.

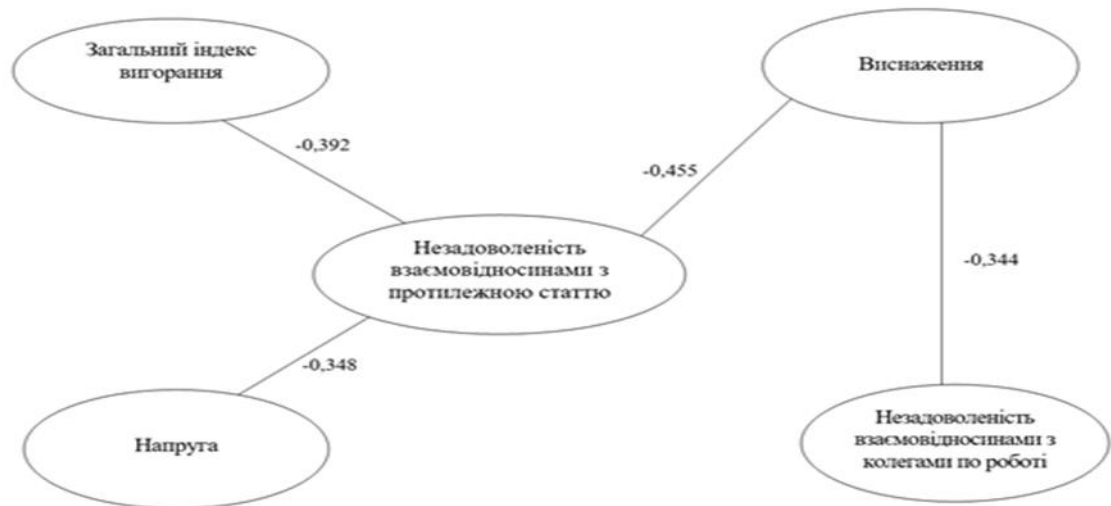


Рис. 2.14. Кореляційні взаємозв'язки між соціальною фрустрованістю і вигоранням у військових.

У розглянутих нами досліджених різних професійних груп, а саме: військових, спортсменів, перукарів, отримані дані підтверджують наше припущення про соціальну фрустрованість в різних професійних груп як передумову професійного вигорання.

Таким чином проведене емпіричне дослідження показує важливість для даного часу проблеми, множинність поглядів та неоднозначність відповідей на проблему особливостей соціальної фрустрованості різних професійних груп. Це вимагає більш детальнішого вивчення цього питання з урахуванням реальною політичної, соціальної, економічної ситуації в Україні.

2.3. Обговорення результатів емпіричного дослідження особливостей соціальної фрустрованості в різних професійних групах

При проведенні нашого дослідження ми врахували ситуацію, що склалася в Україні останні п'ять років, пов'язаної по перше з COVID-19, далі пов'язаної з війною. Людина перебуває протягом п'яти років в постійному психічному напруженні. Це відображається на професійній діяльності різних професійних груп. Соціальна фрустрація, яка є наслідком реальної соціальної ситуації, носить особистісний характер, наприклад: незадоволеність сімейними та професійними стосунками, освітою, соціально-економічним статусом, фізичним і психічним здоров'ям, працездатністю тощо. Оцінка конкретних параметрів дозволяє заповнити прогалини у показниках соціального функціонування особистості та її адаптивних можливостей. В нашій роботі ситуацію соціальної фрустрованості ми розглядаємо як процес, наслідком якого виступає – специфічний психологічний стан, що виникає внаслідок невідповідності між очікуваннями індивіда та реальністю його соціального оточення. Ситуація соціальної фрустрованості не дозволяє професіоналам виконувати свою діяльність із задовільним результатом. Психічне напруження, яке відчують люди відбивається з їхньої здоров'я загалом. З цієї причини вони часто відчують тривогу, страх, агресію, незадоволеність від комунікацій з іншими колегами по роботі та незадоволеність відносинами в сім'ї.

Що стосується обговорення результатів емпіричного дослідження, ми підбили підсумки та виявили основні особливості соціальної фрустрованості в різних професійних групах.

У межах нашого дослідження основними результатами у загальновибіркового рейтингу показників соціальної фрустрованості за методикою «Рівень соціальної фрустрованості» представлені в таблиці 2.3.1.

Таблиця 2.3.1.

Загально вибірковий рейтинг показників соціальної фрустрованості за методикою «Рівень соціальної фрустрованості».

Особливості чинників: незадоволеність	Показники
взаємовідносинами з дружиною (чоловіком);	Mdn = 12.000
взаємовідносинами з батьками;	Mdn =15.000
взаємовідносинами з дітьми;	Mdn =15.000
взаємовідносинами з родичами	Mdn =11.500
взаємовідносинами з друзями	Mdn =14.500
взаємовідносинами з протилежною статтю	Mdn =16.000
взаємовідносинами з колегами по роботі	Mdn =14.000
взаємовідносинами з адміністрацією по роботі	Mdn =13.000
своєю освітою	Mdn =13.000
рівнем професійної підготовки;	Mdn =14.000
сферою професійної діяльності	Mdn =15.000
роботою в цілому	Mdn =14.000
матеріальним становищем	Mdn =12.500
житлово-побутовими умовами	Mdn =12.500
проведенням вільного часу	Mdn =13.000
своїм положенням у суспільстві	Mdn =15.000
своїм фізичним станом	Mdn =14.000
своїм психоемоційним станом	Mdn =14.500
своєю працездатністю	Mdn =15.000
своїм способом життя в цілому.	Mdn =14.000

Як ми бачимо таблицю 2.3.1. Ці показники визначають які особливості ситуації соціальної фрустрованості характеризуються у загально-вибіркових тенденцій. Отже виявилось, що при аналізі загальних тенденцій у вибірці найвищим рейтингом характеризувався фактор незадоволеності стосунками з близькими людьми. Ще одним сильним чинником соціальної фрустрації є незадоволеність стосунками з чоловіком/дружиною. Це можна пояснити тим,

що життя під час війни несе з собою невизначеність, яка може призвести до того, що члени сім'ї страждатимуть від сильної тривоги, депресії, посттравматичного стресового розладу та довготривалих проблем із психічним здоров'ям. Все це відбивається на стосунках між членами сім'ї. Разом з тим було показано, що для даної вибірки характерним є прагнення до ясності, неприйняття невизначеності, прийняття примату правил і принципів, дихотомічний поділ на хороші і погані способи поведінки, думки і цінності в усіх сферах життя, крім міжособистісних відносин. Ми припускаємо, що професіонали обережні в прояві емоцій, обмежують емоційні реакції, вибірково реагуючи під час професійних контактів, але, незважаючи на це, їхня самооцінка не знижується і вони не схильні до почуття невдоволення собою. У них спостерігається зниження професійної мотивації; свідомо чи несвідомо прагнуть отримати психологічний комфорт, зменшити тиск зовнішніх причин за допомогою доступних їм засобів, а фаза стресу, тобто механізм, який «запускає» емоційне вигорання, здебільшого вже пройдена. Визначення загально вибірових характеристик за методиками: «новим опитувальником толерантності до невизначеності, методикою діагностики рівня професійного вигорання Бойко, опитувальник вигорання (перегорання) Масlach». Загально вибіровий рейтинг показників соціальної фрустрованості за методикою Новим опитувальником толерантності до невизначеності представлені в таблиці 2.3.2.

Таблиця 2.3.2.

Загально вибіровий рейтинг показників соціальної фрустрованості за методикою «Новим опитувальником толерантності до невизначеності»

Особливості чинників		Показники
Толерантність до невизначеності	до	M = 49,733
Інтолерантність		M = 58,017
Міжособистісна толерантність до невизначеності	Ін	M = 32,733

Тоді як найменш виразним показник міжособистісної Інтолерантності до невизначеності у представників даної вибірки, це можна пояснити тим що міжособистісна Інтолерантність до невизначеності передбачає інтенсивне спілкування, що викликає додаткове психічне напруження, з яким вони можуть ефективно справлятися. Найбільш виразним показником є Інтолерантність, представники даної вибірки характеризуються прийняттям рішень в імперативному режимі (все або нічого), схильністю до поспішних висновків без належного аналізу та врахування відповідних факторів, небажанням оцінювати реальний стан справ, беззастережним прийняттям чи неприйняттям у стосунках з іншими людьми.

Як зазначив П.В. Лушин «толерантність до невизначеності» в крайньому вигляді - це позитивне ставлення до ситуацій невизначеності, двозначності, множинного вибору, отримання з таких ситуацій задоволення і свідоме бажання пережити його знову. Однак зазвичай ставляться до ситуацій невизначеності як до неминучих, «якими потрібно справлятися і які потрібно пережити» [12].

Загально вибірковий рейтинг показників соціальної фрустрованості за «методикою діагностики рівня професійного вигорання Бойко» представлено таблиці 2.3.3.

Таблиця 2.3.3.

Загально вибірковий рейтинг показників соціальної фрустрованості за «методикою діагностики рівня професійного вигорання Бойко»

Особливості чинників	Показники
переживання психотравмуючих обставин	М = 14,183
незадоволеність собою	М = 9,700
«загнаність в клітку»	М = 12,400
тривога і депресія	М=13,800
неадекватне виборче емоційне реагування	М=18,300
емоційно-моральна дезорієнтація	М=14,167

розширення сфери економії емоцій	M=13,050
редукція професійних обов'язків	M=15,500
емоційний дефіцит	M=13,550
емоційна відстороненість	M=14,867
особистісна відстороненість (деперсоналізація)	M=14,433
психосоматичні та психо- вегетативні порушення	M=12,500

За «Методикою діагностики рівня професійного вигорання Бойко» встановлено, що найбільш виразною шкалою для даної вибірки є шкала неадекватного вибіркового емоційного реагування, а найменшими середньо-груповими значеннями характеризувалась шкала незадоволеність собою.

Професіонали неадекватно «економлять» на емоціях, обмежують емоційний вихід, вибірково реагуючи під час робочих контактів, але, незважаючи на це, їхня самооцінка не падає, вони не схильні відчувати невдоволення собою.

Загальні закономірності за чинниками, відповідних трьом виділеним Бойко стадіям емоційного вигорання: напруги, резистенції, виснаження представлено таблиці 2.3.4.

Таблиця 2.3.4.

Загальні закономірності за чинниками, відповідних трьом виділеним Бойко стадіям емоційного вигорання: напруги, резистенції, виснаження

стадії	показники
напруги	M = 50,083
резистенції	M = 61,017
виснаження	M = 55,350

Як бачимо що найбільш виявляється стадія резистенції, а найменш – напруги.

Відповідно, професіонали прагнуть до психологічного комфорту, ослаблення тиску зовнішніх причин з допомогою наявних у їхньому поданні засобів, а фаза напруги, що є механізмом емоційного вигорання, ними пройдено.

Загально вибірковий рівень показників вигорання за методикою Масlach представлено таблиці 2.3.5.

Таблиця 2.3.5.

Загально вибірковий рівень показників вигорання за методикою Масlach

чинники	показники
емоційне виснаження	20,583
деперсоналізація	13,517
редукція професіоналізму	29,450

Як ми бачимо за опитувальником Масlach найбільш у професіоналів виявлялась редукція професіоналізму, а найменш – деперсоналізація.

Дослідник К. Масlach систематизував описову характеристику цього явища та охарактеризував його як професійний стрес, виснаження, що впливає на різні сторони трудового процесу – професійну діяльність, професійне спілкування, особистість професіонала. Вона визначила професійне вигорання як синдром, який включає:

- редукцію професіоналізму - це негативне самосприйняття в професійному сенсі. Це проявляється у відчутті некомпетентності та невдачі в роботі. Деперсоналізація - це ставлення до клієнтів цинічне та байдуже;
- емоційне виснаження, що проявляється у відчутті емоційної спустошеності та втоми, викликаних надмірним потоком навантажень.

Порівняльний аналіз за параметрами соціальної фрустрованості в групах перукарів, спортсменів, військових представлено таблиці 2.3.6.

Таблиця 2.3.6.

**Порівняльний аналіз за параметрами соціальної фрустрованості в
групах перукарів, спортсменів, військових (розбіжності)**

чинники: незадоволеність	показники		
	перукарі	спортсмени	військові
взаємовідносинами з дружиною (чоловіком)	11,000	8,000	15,000
взаємовідносинами з батьками	11,000	14,000	17,000
взаємовідносинами з дітьми	11,000	15,500	15,500
взаємовідносинами з родичами	7,500	10,000	15,000
взаємовідносинами з друзями	12,500	15,500	14,500
взаємовідносинами з протилежною статтю	9,000	17,500	16,500
взаємовідносинами з колегами по роботі	10,000	14,000	14,500
взаємовідносинами з адміністрацією по роботі	9,500	14,500	14,500
своєю освітою	8,500	12,500	16,000
рівнем професійної підготовки	12,500	11,000	15,000
сферою професійної діяльності	11,500	15,500	15,000
роботою в цілому	9,500	12,000	15,000
матеріальним становищем	11,500	9,000	15,000
житлово-побутовими умовами	4,500	17,000	15,000
проведенням вільного часу	10,500	13,000	14,500
своїм положенням у суспільстві	8,000	17,500	15,500

своїм фізичним станом	11,500	13,500	15,500
своїм психоемоційним станом	12,000	14,500	15,500
своєю працездатністю	15,000	13,500	15,500
своїм способом життя в цілому	11,000	14,500	14,000

Розбіжності за параметрами соціальної фрустрованості в групах перукарів, спортсменів, військових характеризують стосунки між батьками, родичами, жінками чи чоловіками. Ці відносини впливають на особливості ставлення до своєї роботи, до себе, ці відносини відповідно емоційно насичені.

Отже деякі параметри фрустрації характеризують особливості міжособистісних, а не професійних стосунків – а саме стосунків з батьками, з родичами. Причому ці стосунки є батьківськими фігурами і, відповідно, емоційно насичені. Також розбіжності стосуються ступеня незадоволеності житлово-побутовими умовами та роботою в цілому. Можна припустити, що професійна діяльність опосередковано впливає на рівень фрустрації, який зазначають професіонали в цих сферах. Інший параметр – «Незадоволеність житлово-побутовими умовами» – змістовно ближче до професійної діяльності, значною мірою представляючи її результат, а параметр «Незадоволеність роботою в цілому» має пряме відношення до професійної діяльності.

Незадоволеність роботою в цілому була найбільш виразною для перукарів менш виразною – для спортсменів і ще менш виразною – для військових.

При міжособистісній взаємодії з батьками найбільшу фрустрацію відчували перукарі. Робота у перукарні є недостатньо стабільною, батьки критично ставляться до цієї праці, що викликає соціальну фрустрованість. У спортсменів – ця проблема виражена у меншій мірою. Аналогічна ситуація визначена при дослідженні – незадоволеність взаємовідносинами з родичами. найбільший рейтинг у перукарів, менший – у спортсменів, і найменший – у військових.

Не пов'язані з міжособистісними стосунками - статистично значущі розбіжності були виявлені: незадоволеність взаємовідносинами з батьками була найбільш виразною у перукарів, менш виразною – у спортсменів, і ще менш виразною – у військових; незадоволеність житлово-побутовими умовами, найбільш виразною у перукарів, менш виразною – у спортсменів, і ще менш виразною – у військових. Зміст професійної діяльності, а також житлово-побутові умови, фруструють найменш захищені та найбільш уразливі верстви професіоналів, які зайняті на найменш стабільних роботах щодо умов праці, організації та оплати праці та гарантій зайнятості. В першу чергу це стосується перукарів, у другу чергу у спортсменів і лише незначною мірою – у військових.

Порівняльний аналіз за параметрами толерантності до невизначеності в перукарів, спортсменів, військових, розбіжності за різними чинниками толерантності до невизначеності представлені таблиці 2.3.7.

Таблиця 2.3.7.

Порівняльний аналіз за параметрами толерантності до невизначеності у перукарів, спортсменів, військових розбіжності за різними чинниками толерантності до невизначеності

чинники	показники		
	перукарі	спортсмени	військові
толєрантність до невизначеності	44,750	49,900	54,550
інтолєрантність	60,100	55,650	58,300
міжособистісна інтолєрантність до невизначеності	35,950	30,900	31,350

Толерантність до невизначеності була найбільш виразною у військових меншою – у спортсменів, і ще менш виразною – у перукарів.

В нашому дослідженні толерантність до невизначеності ми розуміємо як узагальнену особливість особистості, що означає прагнення до змін, новизни

та оригінальності, готовність йти незвіданими шляхами та віддавати перевагу складнішим завданням, здатність бути незалежним і виходити за межі загальноприйнятих обмежень. В нашому дослідженні толерантність до невизначеності найвища у військовослужбовців. Це можна пояснити через специфіку змісту цієї діяльності, оскільки військові є професією, орієнтованою на інноваційне вирішення проблем, сприйняття новизни та невизначеності ситуацій і здатні продуктивно діяти в ситуаціях, що характеризуються високим ступенем складності.

Ці факти відповідають результатам дослідження В. Мушкевіч, де він відмічає що військовослужбовці, як правило, впевнені в собі та своїх силах, намагаються самостійно контролювати ситуацію, що складається в житті.

Надалі розбіжності у досліджених професіоналів за виразністю параметрів шкал професійного вигорання методики Бойко представлені таблиці 2.3.8.

Таблиця 2.3.8.

Розбіжності шкал професійного вигорання за методикою Бойко

чинники	показники		
	перукарі	спортсмени	військові
переживання психо травмуючих обставин	17,800	15,900	8,850
незадоволеність собою	10,600	9,900	8,600
«загнаність в клітку»	12,100	13,950	11,150
тривога і депресія	13,400	15,250	12,750
неадекватне виборче емоційне реагування	19,600	18,950	16,350
емоційно-моральна дезорієнтація	15,650	13,300	13,550
розширення сфери економії емоцій	12,700	15,900	10,550
редукція професійних обов'язків	14,800	15,900	15,800
емоційний дефіцит	16,050	13,600	13,000
емоційна відстороненість	14,000	14,350	16,250
особистісна відстороненість (деперсоналізація)	15,350	16,600	11,350
психосоматичні та психовегетативні порушення	13,950	12,150	11,100

Як ми бачимо з таблиці, схильність до переживання психотравмуючих обставин була найбільш високою у перукарів, меншою – у спортсменів, і ще менш виразною – у військових. Розкриваючи зміст даного симптому професійного вигорання, який є складовою фази напруження, необхідно зазначити, що переживання індивідом психотравмуючих обставин характеризується підвищеним роздратуванням і недовірою до людей, накопиченням невдоволення ситуацією, а також проявляється у підвищенні усвідомлення травмуючих факторів професійної діяльності, які дуже важко або неможливо усунути. «Переживання травмуючих обставин» характеризується тим, що індивід сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як травматичні. Можна припустити, що зазначений симптом професійного вигорання у перукарів та меншою мірою у спортсменів порівняно з військовими є як наслідком, так і причиною незадоволеності роботою. Ймовірно, «переживання травмуючих обставин» посилює почуття незадоволеності роботою.

Розбіжності загальним індексом вигорання за методикою Бойко представлені у таблиці 2.3.9.

Таблиця 2.3.9.

Розбіжності загальним індексом вигорання за методикою Бойко

чинники	показники		
	перукарі	спортсмени	військові
напруга	53,900	55,000	41,350
резистенція	62,750	64,050	56,250
виснаження	59,350	54,700	52,000

Відповідних трьом стадіям емоційного вигорання, виділеним Бойко: напруги, резистенції, виснаження та за загальним індексом вигорання статистично значущих розбіжностей за факторами, нами не було виявлено. За загальним індексом вигорання (методика Бойко) статистично значущих розбіжностей не виявлено, то за інтегральним індексом вигорання (опитувальник Маслач) такі розбіжності були статистично значущими.

Розбіжності загальним індексом вигорання за опитувальником Маслач представлені у таблиці 2.3.10. Розбіжності - рівень вигорання за опитувальником Маслач представлені у таблиці 2.3.11.

Таблиця 2.3.10.

Розбіжності загальним індексом вигорання за опитувальником Маслач

чинники	показники		
	перукарі	спортсмени	військові
Інтегральний індекс вигорання	0,563	0,544	0,461

Інтегральний рівень вигорання був найбільш високим за опитувальником Маслач: у перукарів, нижчим у спортсменів, і найнижчим у військових. Окремі шкали опитувальника Маслач статистично значущі розбіжності виявлені: показника Емоційного виснаження та показника Деперсоналізації Рівень емоційного виснаження був найбільш високим у перукарів, нижчим у спортсменів, і найнижчим у військових. Рівень деперсоналізації був найбільш високим у перукарів, нижчим у спортсменів, і найнижчим у військових.

Таблиця 2.3.11.

Розбіжності - рівень вигорання за опитувальником Маслач

чинники	показники		
	перукарі	спортсмени	військові
емоційне виснаження	24,150	23,500	14,100
деперсоналізація	15,300	14,600	10,650
редукція професіоналізму	28,700	29,650	30,000

Отже, виявлено, що симптоми вигорання є більш виразними у перукарів, найменш у спортсменів, ще найменш у військових.

Наприкінці нашого дослідження нами було розглянуто який зв'язок між соціальною фрустрованістю та емоційним вигоранням в досліджуваних професійних групах.

На прикладі середнього медичного персоналу у роботі Т.В. Лапінської показано, що «соціальна фрустрованість – є однією з причин розвитку

професійного та емоційного вигорання в умовах підвищеної професійної стресогенності».

Нами були виявлені такі кореляції між соціальною фрустрованістю та вигорянням.

Нами було виявлено для перукарів:

- незадоволеності взаємовідносинами з адміністрацією по роботі корелює: з резистенцією, виснаженням, загальним індексом вигорання
- незадоволеність житлово-побутовими умовами корелює: з резистенцією, загальним індексом вигорання.
- з виснаженням корелює: незадоволеність своїм психоемоційним станом, незадоволеність сферою професійної діяльності, незадоволеність своїм фізичним станом.
- незадоволеність своїм психоемоційним станом корелює: з загальним індексом вигорання.

Нами було виявлено для спортсменів:

- незадоволеності взаємовідносинами з колегами по роботі корелює: резистенцією, виснаженням, напругою, загальним індексом вигорання;
- незадоволеність житлово-побутовими умовами корелює: резистенцією, виснаженням, напругою, з загальним індексом вигорання;
- незадоволеністю своїм положенням у суспільстві, корелює: резистенцією та загальним індексом вигорання;
- з напругою корелює незадоволеність своїм фізичним станом.

Нами було виявлено для військових: кореляції: між

- незадоволеністю взаємовідносинами з протилежною статтю та виснаженням, напругою, загальним індексом вигорання.
- з виснаженням корелює незадоволеність взаємовідносинами з колегами по роботі.

Отримані дані підтверджують наше припущення про соціальну фрустрацію як передумову психологічного вигорання у розглянутих професійних груп, а саме: перукарів, спортсменів, військових.

Показано, що фрустраційні фактори, що призводять до психологічного вигорання, значно ширші у перукарів та спортсменів у порівнянні з військовими. Невдоволення ставленням із керівництвом, житлово-побутовими умовами, фізичним та психоемоційним станом, а також обраною сферою професійної діяльності в цілому є факторами стадійного розвитку професійного вигорання, характерного для перукарів. Невдоволення соціальним статусом, ставленням із колегами по роботі, умовами життя та фізичним станом є факторами стадійного розвитку психологічного вигорання, характерного для спортсменів. Невдоволення відносинами з протилежною статтю, відносинами з колегами по роботі є факторами стадійного розвитку психологічного вигорання, характерного для військових.

Соціальна фрустрованість у перукарів та військових усвідомлюється як передумова вигорання на стадії виснаження, а у спортсменів – стадіях напруги та резистенції.

Таким чином проведене дослідження за метою виявлення особливостей соціальної фрустрованості в різних професійних групах, показало що отримані дані підтверджують наше припущення про соціальну фрустрованість як передумову психологічного вигорання у розглянутих досліджених професійних групах, пов'язаних з інтенсивним міжособистісним спілкуванням, а саме: перукарів, спортсменів, військових. Було показано, що особливості прояву стану фрустрації, що призводять до психологічного вигорання, значно ширші у перукарів і спортсменів, ніж у військових.

Суб'єктивна незадоволеність такими аспектами життя, як стосунки з адміністрацією на роботі, житлово-побутові умови, фізичний і психоемоційний стан, а також обрана сфера професійної діяльності в цілому є факторами поетапного розвитку синдрому вигорання, характерного для перукарів.

Факторами поетапного розвитку психологічного вигорання, характерного для спортсменів, є суб'єктивна незадоволеність такими аспектами життя і благополуччя, як становище в суспільстві, стосунки з

колегами по роботі, житлово-побутові умови та фізичний стан. Ми припускаємо, що у спортсменів є свобода від тривоги, здатність виступати на найвищому рівні під тиском. Впевненість і концентрація. Тривога може надавати дезорганізуючу дію або, навпаки, стимулюючу дію, підвищуючи пильність і точність у виконанні діяльності.

Факторами поетапного розвитку психологічного вигорання, характерного для військових, є суб'єктивна незадоволеність такими сторонами життя, як стосунки з протилежною статтю, стосунки з колегами по роботі (службі).

Результати кореляційного аналізу в динаміці змін стадій психологічного вигорання свідчать, що соціальна фрустрація серед військових та перукарів визнається на стадії виснаження, тоді як у спортсменів соціальна фрустрація розпізнається на більш ранніх стадіях. Це можна пояснити тим, що регулярне фізичне навантаження дозволяє раніше мобілізувати організм спортсменів на протидію стресу, тоді як професіонали в інших підгрупах осмислюють негативний вплив соціальної фрустрації на власний психоемоційний стан.

Проведене емпіричне дослідження в умовах війни в Україні, умовах невизначеності та небезпеки, на нашу думку, показує актуальність досліджуваної проблеми, неоднозначність відповідей. Що потребує детальнішого вивчення цієї проблеми, детальнішого вивчення окремих професійних груп, з урахуванням реальної соціальної, економічної, політичної ситуації в країні.

Висновки до другого розділу

Проаналізувавши існуючі підходи до чинників та класифікацій соціальної фрустрованості і визначення поняття «соціальної фрустрованості», дало нам можливість підібрати методи виявлення особливостей соціальної фрустрованості в різних професійних групах та провести емпіричне дослідження.

За результатами емпіричного дослідження нами було виявлено особливості соціальної фрустрованості в різних професійних групах: на прикладі майстерок перукарні, спортсменів кінно спортивного клубу, військових м. Одеса.

При аналізі показників загальної вибірки високим є фактор незадоволеності стосунками з родичами. Далі сильним фактором є незадоволеність стосунками з чоловіком (дружиною). Це можливо охарактеризувати як прагнення до ясності, порядку в усьому, відмовою від невизначеності, припущенням про домінуючу роль правил і принципів, дихотомічним розподілом правильних і неправильних шляхів, думок і цінностей, за винятком міжособистісних відносин. У досліджених професійних груп перукарів, спортсменів і військових помічається зниження професійної мотивації, професіонали прагнуть до психологічного комфорту, зменшують тиск зовнішніх причин за допомогою наявних у них засобів, а фаза напруги, яка є тим механізмом, що «запускає» емоційне вигорання, ними пройдена.

За результатами дослідження «Методики Бойко для діагностики рівня професійного вигорання» та «Опитувальника вигорання Маслач» проведено порівняльний аналіз параметрів вигорання. Отримані дані підтверджують наше припущення про соціальну фрустрацію як передумову психологічного вигорання. Визначено, що показники фрустрації, що призводять до психологічного вигорання, значно більш у перукарів і спортсменів, ніж у військових.

Незадоволеність взаєминами з керівництвом, побутовими умовами, фізичним і психоемоційним станом є ознаками стадійного розвитку професійного вигорання, характерного для перукарів. Незадоволеність становищем у суспільстві, стосунками з колегами по роботі, умовами життя та фізичним станом є ознаками стадійного розвитку психологічного вигорання, характерного для спортсменів. Незадоволення стосунками з протилежною

статтю, стосунками з колегами по роботі (військовими) є ознаками стадійного розвитку психологічного вигорання, характерного для військових.

Результати кореляційного аналізу в динаміці змін стадій психологічного вигорання свідчать, що стан фрустрації у спортсменів характерний на стадії напруги та резистенції. У перукарів та військових сприймається як передумова стану фрустрації переважно лише на стадії виснаження.

Таким чином проведене дослідження за метою виявлення особливостей соціальної фрустрованості в різних професійних групах, показало що отримані дані підтверджують наше припущення про соціальну фрустрованість як передумову психологічного вигорання у розглянутих досліджених професійних групах, пов'язаних з інтенсивним міжособистісним спілкуванням, а саме: перукарів, спортсменів, військових. Було показано, що особливості прояву стану фрустрації, що призводять до психологічного вигорання, значно ширші у перукарів і спортсменів, ніж у військових.

Суб'єктивна незадоволеність такими аспектами життя, як стосунки з адміністрацією на роботі, житлово-побутові умови, фізичний і психоемоційний стан, а також обрана сфера професійної діяльності в цілому є факторами поетапного розвитку синдрому вигорання, характерного для перукарів.

Факторами поетапного розвитку психологічного вигорання, характерного для спортсменів, є суб'єктивна незадоволеність такими аспектами життя і благополуччя, як становище в суспільстві, стосунки з колегами по роботі, житлово-побутові умови та фізичний стан. Ми припускаємо, що у спортсменів є свобода від тривоги, здатність виступати на найвищому рівні під тиском. Впевненість і концентрація. Тривога може надавати дезорганізуючу дію або, навпаки, стимулюючу дію, підвищуючи пильність і точність у виконанні діяльності.

Факторами поетапного розвитку психологічного вигорання, характерного для військових, є суб'єктивна незадоволеність такими

сторонами життя, як стосунки з протилежною статтю, стосунки з колегами по роботі (службі).

Результати кореляційного аналізу в динаміці змін стадій психологічного вигорання свідчать, що стан фрустрації серед військових та перукарів визнається на стадії виснаження, тоді як у спортсменів стан фрустрації розпізнається на більш ранніх стадіях. Це можна пояснити тим, що регулярне фізичне навантаження дозволяє раніше мобілізувати організм спортсменів на протидію стресу, тоді як професіонали в інших підгрупах осмислюють негативний вплив стану фрустрації на власний психоемоційний стан.

Проведене емпіричне дослідження в умовах невизначеності та небезпеки, на нашу думку, показує актуальність досліджуваної проблеми, неоднозначність відповідей. Що потребує детальнішого вивчення цієї проблеми, детальнішого вивчення окремих професійних груп, з урахуванням реальної соціальної, економічної, політичної ситуації в країні.

ВИСНОВКИ

1. Проаналізувавши науково-теоретичні підходи щодо змісту поняття «соціальна фрустрованість» ми прийшли до висновку, що фрустрація – це психічний стан людини, виражається в характерних переживаннях і поведінці, викликаних об'єктивно непереборними труднощами на шляху до досягнення мети, розбіжності реальності з очікуваннями. В нашому дослідженні ми дотримуємось правила що, соціальна фрустрованість – це процес, а фрустрація, як наслідок соціальної фрустрованості – психологічний стан, що виникає внаслідок невідповідності між очікуваннями індивіда та реальністю його соціального оточення.

До чинників формування соціальної фрустрації відносять наступні:

- Соціальні умови: нерівність у доступі до ресурсів, неможливості соціальних благ. Наприклад: безробіття, бідність, актуальні для України останні п'ять років: пандемія, війна;
- Соціальні зміни: швидкі зміни в суспільстві, які можуть викликати невпевненість. Наприклад: революція, реформи, політичні, культурні;
- Соціальні порівняння: люди часто порівнюють себе з іншими. Якщо вони відчують, що їхнє становище гірше, ніж у інших, це може призвести до фрустрації;
- Соціальна ізоляція: відсутність підтримки з боку оточення;
- Соціальні очікування: нереалістичні або завищені очікування з боку суспільства або близьких можуть викликати відчуття невдачі. Наприклад: будинок для людей похилого віку (коли люди потрапляють до будинку для людей похилого віку, і не отримують підтримки від сім'ї), так саме для дітей, які проживають у дитячому будинку, очікування на нарахування заслуженої пенсії, очікування на нарахування заслуженої заробітної плати;
- Взаємодія з іншими: конфлікти, відчуження або недостатня підтримка з боку соціального оточення можуть посилити відчуття фрустрації.

- Культурні фактори: норми та цінності, які домінують у суспільстві, можуть впливати на те, як люди сприймають свої досягнення та невдачі.

Огляд літератури сучасних досліджень українських та зарубіжних вчених дозволив виділити особливості розвитку ситуації соціальної фрустрованості, яка призводить до стану фрустрації:

1) особливості індивідуальні: різні люди по-різному реагують на фрустраційні ситуації в залежності від їхньої особистісної структури, емоційної стійкості та життєвого досвіду;

2) особливості соціального контексту: соціальні умови, такі як економічна ситуація, політична нестабільність або соціальна нерівність;

3) особливості комунікаційні: взаємодія з іншими: взаємини з оточуючими, включаючи підтримку або, навпаки, відторгнення, можуть впливати на розвиток соціальної фрустрації;

4) особливості культурних факторів: культурні норми та цінності можуть формувати очікування, які, якщо не реалізуються, призводять до фрустрації.

2. Проаналізувавши існуючі теоретичні підходи до чинників та класифікацій соціальної фрустрованості, слід зазначити, що в нашої роботі ми визначили наступні:

1) ситуації, пов'язані з процесом соціалізації (з інтеріоризацією культурних заборон);

2) ситуації, що у процесі участі особистості діяльності соціальних груп (при ізоляції особистості від референтної групи);

3) ситуації, що у результаті боротьби людей за соціальний статус, за лідерство різних рівнях соціальної структури;

4) ситуації, пов'язані з різноманітними труднощами та конфліктами між людьми внаслідок несумісності;

5) важки ситуації, в якій є неузгодженість між цілями, цінностями, прагненнями особистості, об'єктивними умовами і суб'єктивними можливостями людини.

Аналіз останніх публікацій дозволив узагальнити погляди вчених психологів на проблему особливостей соціальної фрустрованості у різних професійних групах. У сучасних студентів реакціями на фрустраційну ситуацію виявлені: втеча від реальності, самобичування, відчуття безнадійності, нездатності приймати рішення, хронічна втома. У середнього медичного персоналу наслідком фрустраційної ситуацій – розвиток емоційного та професійного вигорання. У молодих вчителів – початківців нерозвиненість фрустраційної толерантності. Педагогам із значним досвідом роботи притаманна особистісна фрустрованість. Військовослужбовці у стані фрустрації відбувається складне поєднання емоцій і волі, мотивацій і цінностей, когнітивних і поведінкових процесів, що залежить від індивідуально-психологічних особливостей особистості, її бойового досвіду і значущості, яку для неї мають наслідки фрустраційної ситуації. Фрустраційна поведінка військовослужбовців тягне за собою психоемоційне вигорання, над захисні реакції, спрямовані на самозахист, що свідчить схильність до ворожості, засудження, звинувачень, закидів та сарказму. Виражається активне заперечення власної провини та спроби виправдатися. Працівники поліції у ситуації фрустрованості мають специфічні психічні стани це: професійний стрес, невроз, втома, монотонність, наполегливість, скутість, страх, паніка, істерика, афект. Професійна група у сфері «людина – людина». Фактором виникнення стану фрустрації є війна. Це призводить до стресових ситуацій і травм, які впливають на психічний стан професійної групи «людина-людина» і відображаються на їх роботі. Дослідження фрустрації у курсантів – це зниження мотивації діяльності, «емоційного вигорання». Серед учасників бойових дій сучасного етапу війни в Україні, фрустрація людей, які пережили серйозні травматичні ситуації проявляється у напрузі, страху та відчаї. Сучасні життєві ситуації сприймаються як неминуча загроза для досягнення важливої мети, реалізації та задоволення конкретних потреб. Реакція на стан фрустрації може включати такі поведінкові прояви, як «уникнення» реальної ситуації на користь фантазії, марення та мрій; поява внутрішньої схильності до агресії, яка

або сповільнюється, виявляється у вигляді дратівливості, або відкрито вибухає у формі гніву; загальний «регрес» поведінки, тобто перехід до більш легких і примітивних способів дій. Специфіка поведінки різних професійних груп у фруструючих ситуаціях є наслідком реальної соціальної ситуації, яка склалася в Україні за останні роки.

3. Дослідивши існуючі методи виявлення особливостей соціальної фрустрованості в різних професійних групах ми зупинились на наступних: Методика «Рівень соціальної фрустрації», Опитувальник вигорання (перегорання) Маслач – тестова методика. Методика діагностики рівня професійного вигорання Бойка; Новий опитувальник толерантності до невизначеності.

Застосування методики в батареї з іншими методами дослідження необхідне для уточнення фруструючих факторів та стану фрустрації.

4. Експериментально дослідивши особливості соціальної фрустрованості в різних професійних групах, нами було визначено особливості соціальної фрустрованості в різних професійних групах: на прикладі майстерок перукарні, професійних спортсменів кінного спорту, військових м. Одеса.

При аналізі показників загальної вибірки високим є фактор незадоволеності стосунками з родичами. Далі сильним фактором є незадоволеність стосунками з чоловіком(дружиною). У досліджених професійних груп перукарів, спортсменів і військових помічається зниження професійної мотивації, професіонали прагнуть до психологічного комфорту, фаза напруги, ними здебільшого проходить. За результатами дослідження «Методики Бойко для діагностики рівня професійного вигорання» та «Опитувальника вигорання Маслач» проведено порівняльний аналіз параметрів вигорання. Отримані дані підтверджують наше припущення про соціальну фрустрацію як передумову психологічного вигорання. Визначено, що показники фрустрації, що призводять до психологічного вигорання, значно більш у перукарів і спортсменів, ніж у військових. Для перукарів характерно

незадоволеність взаєминами з керівництвом, побутовими умовами, фізичним і психоемоційним станом. Незадоволеність становищем у суспільстві, стосунками з колегами по роботі, умовами життя та фізичним станом психологічного вигорання, характерного для спортсменів. Незадоволення стосунками з протилежною статтю, стосунками з колегами по роботі (військовими) є ознаками стадійного розвитку психологічного вигорання, характерного для військових. Результати кореляційного аналізу в динаміці змін стадій психологічного вигорання свідчать, що стан фрустрації у спортсменів характерна на стадії напруги та резистенції. У перукарів та військових сприймається як передумова стану фрустрації переважно лише на стадії виснаження.

Проведене емпіричне дослідження в умовах війни в Україні, умовах невизначеності та небезпеки, на нашу думку, показує актуальність досліджуваної проблеми, неоднозначність відповідей. Що потребує детальнішого вивчення цієї проблеми, детальнішого вивчення окремих професійних груп, з урахуванням реальної соціальної, економічної, політичної ситуації в країні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Божок Н. О. Психологічний зміст поняття «фрустраційна толерантність». *Актуальні проблеми психології: Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія*. Київ Кіровоград: ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2009. Т. 10. Вип. 13. С 84–95.
2. Божок Н. О. Важливість формування компетенції фрустраційної толерантності у юнацтві. *Міжнародні Челпанівські психолого-педагогічні читання*. Розділ 2: Психологія ХХІ ст.: здобутки та перспективи, 2015. С. 84–90
3. Большакова А. М. Фрустраційна толерантність як складова психологічної готовності пожежних до професійної діяльності в екстремальних умовах: дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: 19.00.09; Харківський військовий університет. Харків, 2000. 191 с.
4. Білоножко, І. Г. Прояв фрустрації у працівників сфери «людина-людина» внаслідок впливу війни. Рекомендовано до друку на засіданні Вченої ради Інституту психології імені ГС Костюка НАПН України (протокол № 7 від 27 червня 2024 р.), 2024, 8.
5. Бульчик Т. І., Кисляк Л. О., Мушкевич В. О. Психологічні особливості поведінки та станів учасників бойових дій. *Актуальні проблеми практичної та клінічної психології*: матеріали XIII наук.-практ. семінару. ВНУ ім. Лесі Українки; каф. практ. та клінічної психології/ за заг. ред. М. І. Мушкевич. Луцьк:Вежа-Друк, 2018. С. 36–50.
6. Бульчик Т. І., Мушкевич В. О. Психологічні особливості фрустраційної толерантності військовослужбовців. *Практична психологія сучасності: ресурси та перспективи*: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. ВНУ ім. Лесі Українки; каф. практ. та клінічної психології. за заг. ред. М. І. Мушкевич. Луцьк: ВежаДрук, 2019. С. 78–82.
7. Бульчик Т. І., Мушкевич В. О. Емоційні та поведінкові прояви військовослужбовців, що перебувають в зоні бойових дій. Психологічні студії:

зб. наук. праць Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки. Луцьк: Вид.-во «Гельветика», 2022. Вип. 1. С. 24–33.

8. Вітченко А. О., Осьодло В. І., Поздишев С. О., Телелим В. М. Гуманітарний вимір російсько-української війни : монографія. Київ: НУОУ, 2023. 236 с.

9. Вовк М. В. Специфіка психологічних наслідків переживань фрустраційних ситуацій у сучасного студентства. *Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент* : зб. наук. праць. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2011. Вип. 6. С. 197–207

10. Вірна Ж.П. Організація життя позитивної особистості: конструктивна прогностика та професійна успішність. *Наука і освіта*. 2014. № 9. С. 65–71.

11. Гусев А. И. К вопросу о видах толерантности к неопределенности. *Научові записки Інституту психології імені Г.С. Костюка АПН України*. К.: Міленіум, 2006. Вип. 30. С. 54–63.

12. Лушин П.В. Психологія особистісної зміни. Кіровоград, Поліграфічно-видавничий центр ТОВ "Імекс ЛТД", 2002. 360 с.

13. Литвин С. В. Толерантність до невизначеності як психологічний конструкт. *Психологічний часопис*. 2019. № 1. С. 90-107.

14. Павленко, Г. В. Толерантність до невизначеності як ресурс психологічного благополуччя студентів. Актуальні проблеми психології: збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2019.7 (47), С.208–219.

[URL:http://appspsychology.org.ua/data/jrn/v7/i47/20.pdf](http://appspsychology.org.ua/data/jrn/v7/i47/20.pdf)

15. Павлушенко С. М. Аналіз підходів до визначення природи фрустрації в теорії і практиці психологічної думки. Питання психології. Вісник Національного університету оборони України 5 (58). 2020. С.153-157
<https://scispace.com/pdf/analiz-pidkhodiv-do-viznachennia-prirodi-frustratsiyi-v-3wnu4l7u5t.pdf>

16. Павлушенко С. М. Фрустраційна толерантність як професійна властивість оператора сил спеціальних операцій. Науковий журнал «Габітус». Одеса : ВД «Гельветика», 2022. Вип. 40. С. 172–177.

17. Павлушенко С. М. Обґрунтування методики емпіричного дослідження фрустраційної толерантності військовослужбовців Сил спеціальних операцій. Вісник Національного університету оборони України: зб. наук. пр. Київ: НУОУ, 2023. Вип. 3 (73). С. 115–123.

18. Павлушенко С. М. Поведінковий компонент фрустраційної толерантності в контексті професійної діяльності оператора Сил спеціальних операцій. Бойовий та оперативний стрес у військово-професійній діяльності офіцерів-лідерів: матеріали наук.-практ. семінару (м. Київ, 27 квіт. 2023 р.). Київ : НУОУ, 2023. С. 120–126.

19. Павлушенко С. М. Мотиваційно-ціннісний компонент фрустраційної толерантності операторів Сил спеціальних операцій. Актуальні питання забезпечення службово-бойової діяльності сектору безпеки та оборони: матеріали II всеукр. наук.-практ. конф. (м. Харків, 20 квіт. 2023 р.). Харків, 2023. С. 326–330.

20. Павленко В. М., Мельничук М. М. Психологія толерантності особистості (на матеріалі дослідження студентів): монографія. Полтава: ФОП Мирон І. А., 2014. 244 с.

21. Прахова С. А. Роль індивідуально-типологічних та соціально психологічних чинників у детермінації фрустраційних станів учнів різних вікових груп. Проблеми сучасної психології: зб. наук. пр. Кам'янець Подільського нац. ун-ту імені Івана Огієнка, Ін-ту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. за наук. ред.: С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. 2016. № 32. С. 454–464.

22. Прахова С. А. Порівняльний аналіз етапів становлення теорії фрустрації: історична ретроспектива. Вісник ОНУ ім. І. І. Мечникова. Серія: Психологія. 2015. Т. 20. Вип. 3 (37). Ч. 1. С. 82–90.

23. Прахова С. А. Поняття «фрустрація»: сутність, структура та особливості трактування у психологічних дослідженнях. С. А. Прахова, А. І. Шумейко. Актуальні проблеми психології в закладах освіти : матеріали міської наук.-практ. конф. «До 80-річчя Криворізького державного педагогічного університету та 20-річчя кафедри психології КДПУ». Кривий Ріг : КДПУ, 2010. – С. 163–168.

24. Прахова С. А. Психологічна природа, зміст та структура феномену фрустрації. Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр. Ін-ту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. за ред. С.Д. Максименка. 2015. Т. 11. С. 207–216.

25. Процик Л. С. Негативні психічні стани та реакції працівників поліції в екстремальних умовах службової діяльності. Проблеми політичної психології. 2021.24(1), С.185-199. <https://doi.org/10.33120/popp-Vol24-Year2021-73>

26. Радченко, К. (2020). Практико-орієнтований підхід як методологічний концепт формування професійної компетентності військових юристів. Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: педагогічні науки, 23(4), 276-290

27. Руденко В. М., Руденко Н. М. Математичні методи в психології : підручник. Київ: Академвидав, 2009. 384 с.

28. Стеценко Алла Іванівна. Фрустрація особистості студента як проблема психологічної науки. Випуск, 2019, vol. 30, p. 112-114

29. Стеценко А. І. Аналіз наукових підходів до вивчення фрустрації особистості студента. Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія № 12. Психологічні науки: зб. наук. праць. Київ: НПУ імені М.П. Драгоманова. 2015. С. 260–266.

30. Стеценко А. І. Психологічний аналіз фрустраційних ситуацій. Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». 2014. № 33. С. 199–207.

31. Стеценко А. І. Методологічні засади дослідження переживання студентами ситуацій фрустрації. Науковий вісник ХДУ. Серія «Психологічні науки». 2018. Вип. 4. С. 129–134.
32. Стеценко А.І. Теоретична модель фрустраційних переживань у майбутніх психологів. *Теорія і практика сучасної психології*. Збірник наукових праць. 2020 р., № 1, Т. 2 С. 163-169
33. Стасюк В. В., Павлушенко С. М. Психологічний зміст поняття фрустраційної толерантності. *Вісник Національного університету оборони України*: зб. наук. пр. Київ : НУОУ, 2021. Вип. 3 (61). С. 99–106.
34. Стасюк В. В. Психологія управління військами : підручник. Київ : НУОУ, 2023. 540 с.
35. Карамушка Л.М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців: монографія. Київ: Логос, 2018. 198 с.
36. Кузьменко М. Д. Психологічна діагностика фрустраційної толерантності офіцерів на етапі підготовки до виконання бойових завдань в антитерористичній операції. Київ: НУОУ ім. Івана Черняховського, 2018. 121с.
37. Кузовков С., Трепак О., Стельмах С. Процес прийняття ефективних рішень в умовах невизначеності. Київ: ЦК «Компринт», 2022. 61 с.
38. Лапінська Т. В. Емоційний складник професійного вигорання в осіб, які працюють за умов підвищеної професійної стресогенності. *Проблеми сучасної психології*. 2020. № 1. С. 32-44.
39. Макарчук Н. О., Стусь, А. О., Роль особистісної саморегуляції у превенції фрустрації в професійному середовищі Педагогічний процес: теорія та практика (56). 2017. с. 50-57. ISSN 2078-1687.
40. Молчанова А.О. Толерантність як ціннісна основа професійної діяльності педагога: посібник. Київ: Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України, 2013. 150с.
41. Москальов І. О., Лисенко Д. П. Застосування методів математичної статистики у психолого-педагогічних дослідженнях: навч. посіб. Київ : НУОУ, 2023. 184 с.

42. Мостова Т.О. Наукові підходи до розуміння сутності професійної фрустрованості особистості у сучасній психологічній науці. *Colloquium-journal* №6 (30), 2019 Część 6 (Warszawa, Polska). 2019. № 6(30). С. 19-22.

43. Мушкевич В. О., Бульчик Т. І. Психологічні підходи до розгляду фрустраційної поведінки військовослужбовців. Актуальні проблеми практичної психології у Волинському регіоні: матеріали XII наук.-практ. семінару. Луцьк:Вежа-Друк, 2017. С. 3–14.

44. Мушкевич В. Психологічний симптомокомплекс фрустраційної поведінки військовослужбовців: гендерний аспект. Психологічні перспективи: зб. наук. праць Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки. Луцьк : ВНУ ім. Лесі Українки, 2021. Вип. 38. С. 177–198.URL: <https://doi.org/10.29038/2227-1376-2021-38-177-197>.

45. Мушкевич В. Психологічні особливості фрустраційної поведінки військовослужбовців. Психологічні перспективи: зб. наук. праць Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки. Луцьк: ВНУ ім. Лесі Українки, 2020. Вип. 35. С. 101–119. URL: <https://doi.org/10.29038/2227-1376-2020-35-101-118>.

46. Омельченко М. І. Фрустрація рятувальника як психологічна проблема. Вісник Національного університету оборони України: зб. наук. пр. Київ: НУОУ, 2014. Вип. 3 (40). С. 128–132.

47. Шамне А. В., Прахова С. А. Психологія фрустраційних станів та реакцій підлітків: теорії, проблеми, діагностика: монограф./ Шамне А. В., Прахова С. А. – К.: НУБіП України, 2018. – 278 с.

48. Шмарова Н. Психологічні особливості фрустрації в людей з міграційними намірами. Психологічні перспективи. 2019. 34. 278–288. <https://doi.org/10.29038/2227-1376-2019-34-278-288>.

49. Шмарова Н. Психологічні особливості впливу економічної депривації на фрустрованість потенційних мігрантів : факторний профіль. Актуальні проблеми психології. Психологія обдарованості. 2020.Том. VI, 17. 290–302.

50. Фрейд З. Вступ до психоаналізу. Харків : КСД, 2019. 434 с.

51. Фройд З. По той бік принципу задоволення. Харків : Фоліо, 2019. 160 с.
52. Фром Е. Втеча від свободи. Харків : КСД, 2019. 288
53. Франкл В. Людина в пошуках справжнього сенсу. Психолог у концтаборі. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2020. 160 с.
54. Хміляр О. Ф., Момот Р. А. Експериментально-психологічна методика вивчення фрустраційних реакцій військовослужбовців, що виконують завдання в екстремальних умовах: навч.-метод. посіб. Київ : НУОУ, 2011. 138 с.
55. Хомич Г. О., Стеценко А. І. Проблема формування толерантності до фрустрації у студентів-психологів. Психологічна безпека особистості: міжнародна колективна монографія за загальною редакцією професора І.В. Волженцевої. Переяслав – Брест. 2020. С. 502–520.
56. Kruskal W.H. Wallis W.A. Use of ranks in one-criterion variance analysis. *Journal of the American Statistical Association*. 1952. № 260. P. 583-621.
57. Maslach C. Burnout: a social psychological analysis. The burnout syndrome: current research, theory, interventions. Ed. J.W. Jones. London, 1982. Vol. 11. № 78. P. 78-85.
58. Maslach C. Burned-out. *Human Behavior*, 1976. Vol. 5(9). P. 16-22.
59. Maslach C. Burnout: The Cost of Caring. Englewood Cliffs. – N. J.: Prentice-Hall, 1982
60. Maier N. R. F. Experimentally induced abnormal behavior. Human development: Selected readings. New York: Growell, 1962. P. 474–483.
61. Rosenzweig S. Need-persistent and ego-defensive reactions to frustration as demonstrated by an experiment on repression. *Psychological Review*. 1941. Vol. 48. № 4. P. 347–349.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А.

Методика «Рівень соціальної фрустрованості»

Інструкція

Поставите, будь ласка, проти кожного з наведених нижче тверджень порядковий номер від 1 до 20, виділяючи, таким чином, (у порядку зменшення) ті пункти, які найменшою мірою Вас задовольняють загалом. На першому місці повинен бути номер пункту, який Вас задовольняє найбільше, а на двадцятому місці - номер пункту, який Вас задовольняє найменше. Якщо будь-який з пунктів стосовно Вас не має сенсу - вставте прочерк.

П.І.Б. (або ініціали) _____

№ карти _____

Дата _____

1. Незадоволеність взаєминами з дружиною (чоловіком) _____
2. Незадоволеність взаєминами з батьками _____
3. Незадоволеність взаєминами з дітьми _____
4. Незадоволеність взаєминами з родичами _____
5. Незадоволеність взаєминами з друзями _____
6. Незадоволеність взаємовідносинами з протилежною статтю _____
7. Незадоволеність взаємовідносинами з колегами по роботі _____
8. Незадоволеність взаємовідносинами з адміністрацією по роботі _____
9. Незадоволеність своєю освітою _____
10. Незадоволеність рівнем професійної підготовки _____
11. Незадоволеність сферою професійної діяльності _____
12. Незадоволеність роботою загалом _____
13. Незадоволеність матеріальним становищем _____
14. Незадоволеність житлово-побутовими умовами _____
15. Незадоволеність проведенням вільного часу _____
16. Незадоволеність своїм становищем у суспільстві _____
17. Незадоволеність своїм фізичним станом _____

18. Незадоволеність своїм психоемоційним станом _____

19. Незадоволеність своєю працездатністю _____

20. Незадоволеність своїм способом життя загалом _____

Примітка: _____

Методика діагностики рівня професійного вигорання Бойка

Інструкція

Вам пропонується низка тверджень, по кожному висловіть свою думку. Якщо ви згодні з твердженням, дайте відповідь «так», якщо не згодні, дайте відповідь «ні».

1. Організаційні недоліки на роботі (навчання) постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності.
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати/вчитися (менш продуктивно, якісно, повільніше).
5. Теплота взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою – гарного чи поганого.
6. Від мене як професіонала/людини мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи/навчання додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому або напругу, то намагаюся якнайшвидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнерам того, що вимагає обов'язок, у тому числі професійний.
10. Моя робота/навчання притупляє емоції.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе, учебе, в жизни.
12. Буває, я погано засинаю (сплю) через переживання.
13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.

14. Робота/взаємодія з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи/навчання, якби з'явилася можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнеру підтримку, послугу, допомогу, зокрема професійну.
17. Мені завжди вдається запобігти поганому настрою на контакти, у тому числі ділові.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладнається стосовно ділового партнера.
19. Я настільки втомлююся на роботі / навчанні, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.
20. Через брак часу, втоми чи напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.
21. Іноді звичайнісінькі ситуації спілкування викликають роздратування.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.
24. При згадці про деяких колег по роботі/навчання або партнерів у мене псується настрій.
25. Конфлікти чи розбіжності з колегами забирають багато сил та емоцій.
26. Мені все важче встановлювати чи підтримувати контакти з діловими партнерами та іншими людьми.
27. Обстановка на роботі/навчанні мені здається дуже важкою, складною.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою/навчанням: щось має статися, як би не допустити помилки, чи зможу зробити все, як треба, чи не скоротять і т.п.
29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або менше приділяти йому уваги.

30. У спілкуванні я дотримуюсь принципу: «Не роби людям добра, не отримаєш зла».

31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу/навчання.

32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи/навчання (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).

33. Деколи я відчуваю, що треба проявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.

34. Я дуже переживаю за свою роботу/навчання.

35. Партнерам з роботи/навчання віддаєш уваги та турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.

36. При думці про роботу/навчання мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в ділянці серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.

37. У мене хороші (цілком задовільні) стосунки з начальством.

38. Я часто бачу, що моя робота/навчання приносить користь людям.

39. Останнім часом (або як завжди) мене переслідують невдачі в роботі/навчання.

40. Деякі сторони (факти) мого життя викликають глибоке розчарування, спантеличують.

41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Я поділяю ділових партнерів (суб'єктів діяльності) на “хороших” та “поганих”.

43. Втома від роботи/навчання призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями та знайомими.

44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера, крім того, що стосується справи.

45. Зазвичай я приходжу на роботу/навчання відпочившим, зі свіжими силами, у гарному настрої.

46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю, взаємодію з партнерами автоматично, без душі.
47. Іноді зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.
48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного чи психічного самопочуття.
49. На роботі/навчанні я відчуваю постійні фізичні або психологічні навантаження.
50. Успіхи в роботі/навчанні надихають мене.
51. Життєва ситуація, в якій я виявився, видається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу/навчання.
53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку партнера(ів).
54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не приймаю близько до серця.
55. Я часто з роботи/навчання приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Насамперед я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У взаємодії з людьми керуюся принципом: не витрачай нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді йду на роботу/навчання з тяжким почуттям: як усе набридло, нікого б не бачити і не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.
61. Контингент партнерів, з яким я працюю/взаємодію, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якби мені пощастило з роботою/навчанням, я був би щасливішим.
64. Я в розпачі через те, що на роботі/навчанні у мене серйозні проблеми.

65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.

66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.

67. Найчастіше після робочого/навчального дня я не маю сил займатися домашніми справами.

68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий/навчальний день скінчився.

69. Стану, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70. Взаємодіючи чи працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає від чужих страждань та від'ємних емоцій.

71. Робота, взаємодія з людьми (партнерами) дуже розчарували мене.

72. Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.

73. Як правило, мій робочий/навчальний день проходить спокійно та легко.

74. Мої вимоги до роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через обставини.

75. Моя кар'єра складається вдало.

76. Я дуже нервуюся через все, що пов'язане з роботою/навчанням.

77. Деяких зі своїх постійних партнерів, знайомих, я не хотів би бачити і чути.

78. Я схвалюю людей, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.

79. Моя втома на роботі/навчанні зазвичай мало позначається (не позначається) у спілкуванні з домашніми та друзями.

80. Якщо випадок надається, я приділяю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви у спілкуванні з людьми, у тому числі на роботі/навчанні.

82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі / у навчанні я втратив інтерес, живе почуття.

83. Робота/взаємодія з людьми погано вплинула на мене — розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.

84. Робота/взаємодія з людьми явно підриває моє здоров'я.

ДОДАТОК В

Новий опитувальник толерантності до невизначеності

Інструкція

Оцініть, будь ласка, ступінь своєї згоди або незгоди з наведеними нижче твердженнями

Твердження	Цілком не згоден	Не згоден	Дещо не згоден	Ні те, ні інше	Дещо згоден	згоден	Цілком згоден
1. Будь-яку справу можна зробити правильними шляхами.							
2. Визначеність у діях завжди краща за нерішучість.							
3. У найкращих керівників вказівки настільки точні, що підлеглим нема про що турбуватися.							
4. Розумна людина впорядковує своє життя таким чином, щоб не хвилюватися весь час через дрібниці.							
5. Краще вже дотримуватися обраного методу ведення справ, ніж змінювати його, оскільки це може призвести до плутанини.							
6. Краще спробувати (скористатися нагодою) і зазнати невдачі, ніж йти все життя второваною доріжкою.							
7. Завдання для мене малопривабливе, якщо я не вважаю його вирішуваним.							
8. Я відчуваю дискомфорт у відносинах з людьми доти, доки не зрозумію їхню поведінку.							
9. Я починаю досить сильно хвилюватися, якщо опиняюся у ситуації, яку не можу контролювати.							

10. Майже кожна проблема має якийсь рішення.							
11. Мене бентежить, якщо я не можу йти за ходом думок іншої людини.							
12. Я завжди відчував, що існують чіткі різницю між правильним і неправильним.							
13. Мене непокоїть, якщо я не знаю, як інші люди реагують на мене.							
14. Якщо не дотримуватися принципів, ніщо на цьому світі не буде доведено до кінця.							
15. Невизначені та імпресіоністські картини насправді ніщо в мені не торкаються.							
16. Іноді мені приносить задоволення порушити правило і зробити те, чого я сам від себе не очікував.							
17. Я люблю занурюватися в нові ідеї, навіть якщо пізніше виявиться, що я просто втратив час.							
18. Бездоганна гармонія – сутність кожної гарної композиції.							
19. У довгостроковій перспективі досягти більшого можливо, вирішуючи маленькі та прості проблеми, ніж більші та складніші.							
20. Людина, яка веде рівне, розмірене життя (без особливих сюрпризів і несподіванок), насправді має бути вдячна долі.							
21. Фахівець, який не може дати чіткої відповіді, можливо, не дуже багато знає.							
22. Немає такого явища, як проблема, яку не можна вирішити.							
23. Гарна робота – це та, на якій завжди зрозуміло, що і як це потрібно робити.							
24. Звичне завжди краще за незнайомого.							

25. Людина, яка веде рівне, розмірене життя (без сюрпризів і несподіванок) насправді має бути вдячна долі.							
26. Я більше люблю вечірки зі знайомими людьми, ніж ті, де більшість людей мені зовсім не знайомі.							
27. Чим швидше ми прийдемо до єдиних цінностей та ідеалів, тим краще.							
28. Я хотів би пожити якийсь час у новій для мене країні.							
29. Люди, які підкорили своє життя розкладу, можливо, позбавляють себе більшості радостей життя.							
30. Цікавіше займатися складною проблемою, аніж вирішувати просту.							
31. Часто найцікавіші люди, які заводять інших, – це ті, хто не боїться бути оригінальним і несхожим на інших.							
32. Вчителі та наставники, які нечітко формулюють завдання, дають шанс проявити ініціативу та оригінальність.							
33. Хороший вчитель – це той, хто змушує тебе розмірковувати про твій погляд на життя.							

ДОДАТОК Г

Опитувач вигорання Маслач

Інструкція

Будь ласка, дайте відповідь, як часто Ви відчуваєте почуття, перераховані в кожному з пунктів опитувальника.

Твердження	Нік оли	дуже рідко	рідко	Іноді	Часто	дуже часто	Щодня
1. Я почуваюся емоційно спустошеним.							
2. Після роботи я почуваюся як «вичавлений лимон».							
3. Вранці я відчуваю втому та небажання йти на роботу.							
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі та колеги, і намагаюся враховувати це на користь справи.							
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими та колегами як з предметами (без теплоти та прихильності до них).							
6. Після роботи на деякий час хочеться усамітнитися від усіх і всього.							
7. Я вмію знаходити правильне рішення у конфліктних ситуаціях, що виникають під час спілкування з колегами.							
8. Я відчуваю пригніченість та апатію.							
9. Я впевнений, що моя робота потрібна людям.							
10. Останнім часом я став більш «черствим» стосовно тих, з ким працюю.							
11. Я помічаю, що моя робота робить мене запеклим.							
12. У мене багато планів на майбутнє, і я вірю в їхнє здійснення.							
13. Моя робота все більше мене розчаровує.							

14. Мені здається, що я надто багато працюю.							
15. Буває, що мені справді байдуже те, що відбувається з деякими моїми підлеглими та колегами.							
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього та всіх.							
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості та співробітництва у колективі.							
18. Під час роботи я відчуваю приємне поживання.							
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато справді цінного.							
20. Я відчуваю байдужість і втрачу інтересу до багато чого, що тішило мене у моїй роботі.							
21. На роботі я спокійно впораюся з емоційними проблемами.							
22. Останнім часом мені здається, що колеги та підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.							

ДОДАТОК Д

ОПИС МЕТОДИК

Опис методики «Рівень соціальної фрустрованості»

Опитувальник є оригінальним дослідним інструментом, розробленим для оцінки соціального благополуччя, в т.ч. соціальної складової якості життя. Розроблено у 2004 році Л.І. Вассерман, Б.В. Іовлевим та М.А.Беребіним.

Теоретичні засади:

Соціальна фрустрованість сприймається як наслідок неможливості реалізації особистістю (здорової чи, тим паче, хворий) своїх актуальних соціальних потреб. Значимість цих потреб для кожної особистості індивідуальна, залежить від самосвідомості (самооцінки), системи життєвих цілей та цінностей, індивідуальних здібностей та досвіду вирішення проблемних та кризових ситуацій. Тому соціальна фрустрованість, будучи наслідком реальної соціальної ситуації, носить особистісний характер, визначаючи стресогенність соціальних фрустраторів, таких, наприклад, як незадоволеність відносинами в сім'ї та на роботі, освітою, соціально-економічним статусом, становищем у суспільстві, фізичним та психічним здоров'ям, працездатністю та ін.

Оцінка конкретних параметрів дозволяє наповнити конкретним внутрішнім змістом та поняття якості життя з позицій соціального функціонування особистості та її адаптивних можливостей. Інакше кажучи, соціальну фрустрованість можна як специфічний комплекс переживань і відносин особистості, що у відповідь дію фруструючих чинників.

Загальні принципи

Дані методики можуть аналізуватись у двох планах або за допомогою двох методичних підходів. У першому варіанті оцінюється умовно «абсолютна» ступінь виразності «задоволеності – незадоволеності» у сфері відносин, що окремо розглядається, поза загальним контекстом опитувальника. При цьому міра задоволеності суб'єктивно шкалюється за 5-

бальною системою: 1 – повністю задоволений, 2 – скоріше задоволений, 3 – складнощі у відповіді, 4 – скоріше незадоволений і, нарешті, 5 – повністю незадоволений.

Виділяються 5 основних напрямів або блоків шкали по 4 позиції у кожному:

- задоволеність взаєминами з рідними та близькими (з дружиною, чоловіком, батьками, дітьми);
- задоволеність найближчим соціальним оточенням (друзями, колегами, начальством, протилежною статтю);
- задоволеність своїм соціальним статусом (освітою, рівнем професійної підготовки, сферою професійної діяльності, роботою загалом);
- соціально-економічним становищем (матеріальним становищем, житлово-побутовими умовами, проведенням вільного часу та відпочинку, своїм становищем у суспільстві);
- своїм здоров'ям та працездатністю (фізичним здоров'ям, психо-емоційним станом, працездатністю, своїм способом життя в цілому).

Більший бал відповідає, таким чином, більшій незадоволеності як за окремими градаціями ознак, так і за шкалою в цілому.

Таким чином, кожен випробуваний, який заповнив шкалу УСФ-1, може бути охарактеризований умовним профілем оцінок 20 зазначених сфер відносин, що дозволяє визначити зони найбільшої та найменшої соціальної фрустрованості та, тим самим, конфліктних відносин.

Розрахунок значень:

1. На першому етапі підраховується кількість пунктів, на які надано відповіді (позиції, до яких респондент висловив своє ставлення) за методикою в цілому:

n_1 та по кожному з п'яти напрямків: n_1n_1 , n_2n_2 , n_3n_3 , n_4n_4 і n_5n_5

2. Підраховується сума балів за всіма позиціями методики шляхом підсумовування балів аналогічним чином: SS , S_1S_1 , S_2S_2 , S_3S_3 , S_4S_4 і S_5S_5

3. Розраховується підсумковий коефіцієнт соціальної фрустрованості за такою формулою: $Q = \frac{Q_1 + Q_2 + Q_3 + Q_4 + Q_5}{5}$, включаючи Q_1, Q_2, Q_3, Q_4 і Q_5

З величини показників визначають рівень соціальної фрустрованості:

- $Q < 1,5$

- Певна повна відсутність соціальної фрустрованості;

- $1,5 \leq Q < 2,5$

- соціальна фрустрованість чітко не декларується;

- $2,5 \leq Q < 3,5$

- Зона невизначеної оцінки;

- $3,5 \leq Q < 4,5$

- помірний рівень соціальної фрустрованості (незадоволеності), яку опитані вважають за необхідне відзначити;

- $4,5 \leq Q \leq 5$

- певна і цілком виразна висока соціальна фрустрованість

Основними показаннями застосування методики є масові скринінгові та планові психопрофілактичні дослідження різних контингентів випробуваних, у тому числі й організованих популяційних груп населення (педагогів, лікарів, робітників-вахтовиків, військовослужбовців тощо). У цих випадках застосування методики в батареї з іншими методами дослідження необхідне для уточнення факторів ризику порушень психічної дезадаптації у зв'язку зі складними, часом стресогенними та патогенними умовами зовнішнього середовища або професійної діяльності (екологічно несприятливі чи суворі в клімату-географічному відношенні регіони, напружена або небезпечна для здоров'я та робота).

Опис методики: Опитувач вигоряння (перегорання) Маслач (англ. Maslach Burnout Inventory, скор. MBI) – тестова методика, призначена для діагностики професійного вигоряння. Створена в 1986 році Maslach і Jackson, адаптована Водоп'янової, доповнена математичною моделлю НППНІ ім. Бехтерева.

Теоретичні основи:

Найчастіше професійне вигорання представляється як деструктивний процес втрати професійної ефективності, зниження комунікативних якостей та розвитку нервово-психічної дезадаптації аж до незворотних змін особистості. Причиною професійного вигорання є як незадовільні умови роботи, і індивідуальні особливості особистості працівника. Найважчою є робота, яка передбачає емоційний контакт із людьми як обов'язкову складову виробничого процесу, наприклад професія вчителя, менеджера, лікаря, слідчого тощо.

Можна виділити дві основні теоретичні структури синдрому емоційного вигорання: перша представляє вигорання як синдром, що складається з кількох симптомів різного ступеня виразності; друга представляє вигорання як процес, а індивіда - що знаходиться на одній з його стадій. Опитувальником, який представляє першу теоретичну думку, є Методика діагностики рівня професійного вигорання Бойка, друге - Опитувальник вигорання Маслач.

Внутрішня структура

Опитувальник складається з 22 пунктів, за якими можливе обчислення значень 3-х шкал: "Емоційне виснаження", "Деперсоналізація", "Редукція професійних досягнень".

- «Емоційне виснаження» проявляється у переживаннях зниженого емоційного тону, підвищеної психічної виснаженості та афективної лабільності, втрати інтересу та позитивних почуттів до оточуючих, відчутті «пересиченості» роботою, незадоволеністю життям загалом. У контексті синдрому перегорання «деперсоналізація» передбачає формування особливих, деструктивних взаємин із оточуючими людьми.

- «Деперсоналізація» проявляється в емоційному усуненні та байдужості, формальному виконанні професійних обов'язків без особистісної включеності та співпереживання, а в окремих випадках – у негативізмі та цинічному відношенні. На поведінковому рівні «деперсоналізація» проявляється у зарозумілій поведінці, використанні професійного сленгу, гумору, ярликів.

• «Редукція професійних досягнень» відображає ступінь задоволеності працівника як особистістю і як професіоналом. Незадовільне значення цього показника відображає тенденцію до негативної оцінки своєї компетентності та продуктивності і, як наслідок, - зниження професійної мотивації, наростання негативізму щодо службових обов'язків, тенденцію до зняття з себе відповідальності, до ізоляції від оточуючих, усунення та неучасть, уникнення роботи спочатку психологічно.

Процедура проведення

Інструкція

Вам пропонується 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з роботою. Будь-ласка, уважно прочитайте кожне твердження і вирішите, чи відчуваєте ви себе таким чином на вашій роботі. Якщо у вас ніколи не було такого почуття, у аркуші для відповідей відзначте позицію 0 - "ніколи". Якщо у вас було таке почуття, вкажіть, як часто ви його відчували, позиція 6 – "щодня". Для цього закресліть або обведіть кружком бал, який відповідає частоті переживань того чи іншого почуття.

Інтерпретація

Підрахунок значень шкал

Відповіді випробуваного оцінюються так:

- 0 балів – «Ніколи»;
- 1 бал – «Дуже рідко»;
- 2 бали – «Рідко»
- 3 бали – «Іноді»;
- 4 бали – «Часто»;
- 5 балів – «Дуже часто»;
- 6 балів – «Щодня».

Шкала	Пункти у прямих значеннях	Пункти у зворотних значеннях	Максимальна сума балів
Емоційне виснаження	1, 2, 3, 8, 13, 14, 16, 20	6	54
Деперсоналізація	5, 10, 11, 15, 22		30

Редукція професіоналізму	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		48
--------------------------	-----------------------------	--	----

Оцінка рівнів вигоряння

Емоційне виснаження (середнє – 19,73)	0-15	16-24	25 і більше
Деперсоналізація (середня - 7,78)	0-5	6-10	11 і більше
Редукція професіоналізму (середня – 32,93)	37 і більш	31-36	30 і менше

У 2007 році у НІПНІ ім. Бехтерева було запропоновано спосіб визначення системного індексу синдрому перегорання на підставі математичної моделі визначення відстані між точками в багатовимірному просторі. Даний метод дозволяє отримати єдиний кількісний показник на основі параметрів синдрому перегорання, отриманий тестом МВІ. Отримання системного показника дозволяє дати більш точну оцінку поширеності синдрому перегорання.

При цьому нульовою точкою, "початком координат" вважається точка, що відповідає відсутності порушень за всіма трьома шкалами - 0 балів. Для того, щоб дана математична модель була валідною, потрібна відсутність значних кореляцій між шкалами, що було підтверджено дослідженнями в лабораторії клінічної психології в НІПНІ ім. Бехтерева. Крім того, вважається, що кожна шкала робить рівний внесок у формування поняття «професійне вигоряння», але кожна шкала має різну кількість пунктів, унаслідок чого значення за шкалою наводиться до нормативу розподілом на максимальну кількість балів.

Обчислення провадиться за такою формулою:

$$\rho = \frac{(EE_x/54)^2 + (DP_x/30)^2 + (1 - PA_x/48)^2}{3} - \sqrt{\frac{(EE_x/54)^2 + (DP_x/30)^2 + (1 - PA_x/48)^2}{3}}$$
, де:

- EE_x – значення респондента за шкалою «Емоційне виснаження».
- 54 – максимальне значення за шкалою «Емоційне виснаження».
- DP_x – значення респондента за шкалою «Деперсоналізація».
- 30 – максимальне значення за шкалою «Деперсоналізація».

- РАхРАх – значення респондента за шкалою «Редукція професійних досягнень».

- 4848 – максимальне значення за шкалою «Редукція професійних досягнень».

Підсумкове значення може бути від 00 (немає вигоряння) до 11 (максимально виражене вигоряння).

Практична значимість

Даний опитувальник призначений визначення ступеня вираженості і поширеності синдрому вигоряння (перегорання) серед професійного контингенту, зокрема медичних працівників. Методика може бути використана в практичній охороні здоров'я, освіті, бізнесі та управлінні для своєчасної та всебічної діагностики синдрому перегорання з подальшим визначенням мішеней та рівнів профілактичного впливу, як у напрямку оптимізації терапевтичного середовища, так і щодо профілактики накопичення емоційної напруги.

Отримані дані можуть бути рекомендовані під час підготовки керівних кадрів з інформуванням та тренінгом побудови програм профілактичної санації виробничої обстановки у колективі. Методика може застосовуватись під час проведення професійного відбору.

Опис методики діагностики рівня професійного вигоряння Бойка

Методика є опитувальник, призначений для діагностики синдрому професійного вигоряння.

Теоретичні засади

На відміну від західних дослідників, В.В. Бойко пропонує класифікувати синдром емоційного вигоряння по стадіях; своєю чергою кожної стадії характерні ті чи інші симптоми. Це відрізняє опитувальник Бойко, наприклад, від опитувальника Маслаха. Професійне вигоряння - відносно стійкий стан, симптомами якого є зниження мотивації до роботи, підвищена конфліктність і невдоволення виконуваної роботи, постійна втома, нудьга, емоційне

виснаження, дратівливість і нервозність і т.д. Також як реакція на стресові ситуації різна в різних людей, будучи індивідуальною реакцією, симптоми синдрому вигорання суворо індивідуальні і виявляються все одночасно, являючи собою індивідуальні варіації. Розвиток синдрому залежить від комбінації професійних, організаційних та особистісних факторів стресу. Залежно від частки тієї чи іншої складової процесу відрізнятиметься і динаміка розвитку синдрому. Важливою відмінністю людей, стійких до професійного вигорання, є їх здатність формувати і підтримувати в собі позитивні, оптимістичні установки і цінності, як щодо самих себе, так і інших людей і життя взагалі

В.В. Бойко розглядає професійне вигорання з позицій загального адаптаційного синдрому Г.Сельє. Виділяють 3 стадії розвитку вигорання, кожна з яких проявляється у вигляді 4 симптомів:

1. Фаза напруги.

Наявність напруги служить провісником розвитку та механізмом, що запускає формування синдрому професійного вигорання. Тривожна напруга включає такі симптоми: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, почуття безвиході, тривога та депресія.

2. Фаза резистентності.

Виділення цієї фази на самотійну, дуже умовно. При усвідомленні наявності тривожної напруги людина прагне уникати дії емоційних факторів за допомогою обмеження емоційного реагування: неадекватного виборчого емоційного реагування, емоційно-моральної дезорієнтації, розширення сфери економії емоцій, редукції професійних обов'язків.

3. Фаза виснаження.

Характеризується падінням загального енергетичного тону та ослабленням нервової системи: емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, особистісна відстороненість (деперсоналізація), психосоматичні та вегетативні прояви.

Розвиток синдрому емоційного вигорання залежить від зовнішніх та внутрішніх факторів. До групи зовнішніх факторів належать умови матеріального середовища, зміст роботи та соціально-психологічні умови діяльності. У тому числі домінуючу роль розвитку синдрому емоційного вигорання грають: дестабілізуюча організація діяльності (нечітка організація і планування праці, брак устаткування, погано структурована і розпливчаста інформація); підвищена відповідальність за виконувані функції та результат праці; неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності; психологічно важкий контингент, з яким має справу професіонал (у педагогів та вихователів – це діти з аномаліями характеру, нервової системи та із затримками психічного розвитку; у лікарів – важкі, невиліковні хворі тощо).

До внутрішніх факторів, що зумовлюють емоційне вигорання, належать: схильність до емоційної ригідності; інтенсивне сприйняття та переживання обставин професійної діяльності (дане психологічне явище виникає у людей з підвищеною відповідальністю за доручену справу); слабка мотивація емоційної віддачі у професійній діяльності; моральні дефекти та дезорієнтація особистості.

Опитувальник складається з 84 пунктів, що групуються в 12 шкал.

- «Напруга»

1. Переживання психотравмуючих обставин
2. Незадоволеність собою
3. «Загнаність у клітину»
4. Тривога та депресія

- «Резистенція»

1. Неадекватне виборче емоційне реагування
2. Емоційно-моральна дезорієнтація
3. Розширення сфери економії емоцій
4. Редукція професійних обов'язків

- «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит

2. Емоційна відстороненість
3. Особистісна відстороненість (деперсоналізація)
4. Психосоматичні та психовегетативні порушення

Інтерпретація

З методики може бути вилучено 16 показників: 12 результатів шкал, 3 результати за факторами та 1 загальний показник.

Кожен із пунктів робить різний внесок (виражений у математичному коефіцієнті) у значення шкали. Відповідна кількість балів (у дужках) зараховується на відповідь так, якщо перед номером пункту стоїть +, і на відповідь ні, якщо перед номером пункту стоїть -:

1. Переживання психотравмуючих обставин: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
2. Незадоволеність собою: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнаність у клітину»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
4. Тривога та депресія: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)
5. Неадекватне виборче емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
6. Емоційно-моральна дезорієнтація: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
7. Розширення сфери економії емоцій: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)
8. Редукція професійних обов'язків: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)
9. Емоційний дефіцит: +9 (3), +21 (2), +33 (5), -45 (5), +57 (3), -69 (10), +81 (2)
10. Емоційна відстороненість: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

11. Особистісна відстороненість (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)

12. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Показник виразності кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

- 9 і менше балів - не сформований симптом
- 10-15 балів - симптом, що складається
- 16 і більше – сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів відносяться до домінуючих у фазі або всьому синдрому «емоційного згорання». Методика дозволяє побачити провідні симптоми згорання. Важливо відзначити, до якої фази формування стресу відносяться домінуючі симптоми і в якій фазі їхнє найбільше число.

Для отримання результату за факторами необхідно скласти значення чотирьох субшкал кожного фактора. Відповідно, кількість балів за кожним фактором може коливатися від 0 до 120. Чинник з найбільшою кількістю балів є провідним у загальній картині синдрому професійного вигорання у респондента.

Для обчислення загального індексу потрібно скласти значення всіх трьох чинників. Підсумковий бал може змінюватись від 0 до 360.

Опис методики «Новий опитувальник толерантності до невизначеності»

Опитувальник є інтегральну методику, призначену для вимірювання такої особистісної характеристики, як толерантність до невизначеності, засновану на схемі з'єднання А. Фурнхамом відомих раніше в зарубіжній літературі шкал. Розроблено у 2009 році Т.В. Корніловий.

В якості досить широкого розуміння толерантності до невизначеності в зарубіжній психології можна привести наступне визначення: Це "здатність

людини приймати конфлікт і напругу, які виникають у ситуації двоїстості, протистояти незв'язаності та суперечливості інформації, приймати невідоме, не відчувати себе незатишно перед невизначеністю в інтегральною характеристикою, толерантністю в наступних основних ракурсах: психологічної стійкості, системи особистісних та групових цінностей, особистісних установок та сукупностей різнорівневих індивідуальних властивостей.

Розгляд становлення поняття ТН в історичній перспективі відносить його до теорії рис Г. Олпорт. На його думку, толерантність - це зворотний з психологічної точки зору феномен забобонів, і більшість початкових знань про розвиток толерантності отримано в дослідженнях упередженості. Так було в дослідженнях етнічних забобонів було встановлено, зокрема, наявність заперечення емоційної амбівалентності.

Етнопсихологічні та соціально-психологічні дослідження внесли істотний внесок у формування уявлень про зв'язок особистісних рис і соціальних структур і форм соціальної взаємодії, а також про специфіку прийняття та неприйняття людьми умов невизначеності. Є.Фромм у дослідженні 1931 р. середнього класу в Німеччині описав потребу до прийняття тоталітарного режиму у зв'язку з життєвими орієнтаціями людей з авторитарним характером, для яких, зокрема, характерні ксенофобія, схиляння перед минулим, вузькість кругозору, схиляння перед силою тощо. Зв'язок схильності до забобонів з авторитарністю особистості вивчено надалі Т. Адорно та іншими, з «жорсткістю мислення» – Г.Р. Айзенком.

Tolerantia з латинського перекладається як терпіння, терплячість. Важливим уточненням виступило з часом розведення уявлень про толерантність як толерантність особистості, що передбачає розумне і часто вимушене прийняття різноманітності умов людського гуртожитку (і тим самим різноманіття Інших), і як особистісної установки чи вільно прийнятого особистісного принципу (відносини), що вже ніяк не пов'язується «розумним примусом». «На відміну від терпимості, толерантність має на увазі право

особи на збереження її автономії. Як якість особистості толерантність передбачає налаштованість на паритетний діалог, на пізнання нового «чужого», а також не відкидає можливості зміни системи поглядів та уявлень індивіда». У вітчизняній соціальній психології та психології особистості була здійснена розробка проблеми міжособистісної толерантності та толерантної особистості щодо проблем стійкості різних спільностей та окремого індивіда до мінливості, що включило аналіз багаторівневих проявів ТН та обговорення феномену на основі критеріїв активності-пасивності, просоціальності, конструктивності-диструктивності. Однією з перших запровадила конструкт ТН – *tolerance for ambiguity* – Еге. Френкель-Брунсвік, яка вивчала суб'єктивність сприйняття людиною в умовах двосмислової стимуляції, що змінюється, і показала, що при формуванні образу важливу роль має етап прийняття рішення. Спочатку невизначеність розумілася автором як фактор, що задає емоційне тло змін у перцептивній змінній, що визначається змінами у ймовірнісних характеристиках стимуляції. Надалі вона ввела термін інтолерантність до невизначеності (ІТН), який визначила як "тенденцію людини приходити до рішень на кшталт "чорно-біле", приймати поспішні рішення, часто не враховуючи реального стану справ, і прагнути очевидного і безумовного прийняття або відторгнення у відносинах з іншими людьми". Термін толерантності у різних випадках став використовуватися також у дослідженнях мислення. Зокрема, склався спеціальний конструкт толерантності до суперечностей – *tolerance for contradiction*, а також більш широко усвідомлюваної толерантності мислення – *tolerance of thinking* (на противагу жорсткості «мислення» як таке, що не приймає нове, мінливе, суперечливе). У 1956 р. Рокіч визначав конструкт догматичності (слід за теоретичними розробками проблеми авторитаризму), використовуючи кореляцію його вимірювання з ІТН. Взаємозв'язок індивідуальних відмінностей (за цими властивостями) із ситуаційними факторами детермінації рішень простежувалася на великому ареалі проблемних ситуацій – від розуміння можливих виходів у вербально заданих розумових задачах до

способів вирішення ситуацій офіцерами у в'язниці. Стернберг ввів компонент толерантності до невизначеності в концепт "мудрість" (переклад у книзі - толерантність до невизначеності). У дослідженнях мислення та прийняття рішень у зарубіжній літературі для позначення невизначеності частіше використовувався термін *uncertainty* (на ньому – *Unsicherheit*), що точніше перекладається як суб'єктивна невизначеність або невпевненість. Невпевненість може виступати в якості фактора психологічної регуляції прийняття рішень, визначаючи характер збору інформації в ситуації невизначеності. діяльнісного розуміння мислення у вітчизняній психології була верифікована теоретична гіпотеза про роль процесів подолання суб'єктивної невизначеності як складової суб'єктного опосередкування структур мислення, присвячена зв'язку креативності та показників толерантності до невизначеності, виміряних за двома опитувальниками, хоча ще в 1970 р. Ф. Вернон у веде до того, що індивід не задовольняється частковими чи неоптимальними рішеннями. Зв'язок суб'єктивної невизначеності з особливостями атрибуції подій та контролю за ними було відбито у створенні спеціального опитувальника Дж. Едвардса – Шкали Каузальної Невпевненості (CUS). Він увімкнув дві субшкали невпевненості - у причинах результатів власних виборів та у причинах результатів інших людей. Було показано, що що стоїть початковий рівень у відчутті недостатності контролю, то вище, надалі, рівень каузальної невпевненості.

Якщо суб'єктивна невизначеність і толерантність до неї розглядалися як умова внутрішнього регулювання пізнавальних стратегій, то виділення конструкту інтолерантності до невизначеності виявилось більш тісно пов'язаним з аналізом особистісних властивостей. Сучасний аналіз зарубіжної літератури показав, що значення термінів інтолерантність до невизначеності (ІТН як *intolerance for ambiguity*) та суб'єктивної невизначеності (ІТН як *intolerance for uncertainty*) не повністю перекриваються, хоча в них є і загальне. Термін «*intolerance*» став використовуватися для позначення індивідуальної тенденції сприймати та інтерпретувати ситуацію (довкілля) як загрозу чи

джерело дискомфорту. ІТН відноситься до статичного компонента, що має місце в теперішньому. ІТСН відноситься до компонента, що не піддається прогнозуванню, який орієнтований на майбутнє. З огляду на те, що майбутнє характеризується uncertainty (невизначеністю як невідомістю), інтолерантні індивідууми інтерпретують майбутнє як джерело дискомфорту.

У обох випадках індивідууми відповідають виникнення ситуації невизначеності набором когнітивних, емоційних і поведінкових реакцій. Разом з тим ІТН та ІТСН необхідно розглядати як два різні феномени. Так, ті індивідууми, які інтолерантні до суб'єктивної невизначеності, будуть розглядати неприйнятною майбутню та негативну подію, яка може статися, якою б малою не була ймовірність цієї події. Індивідууми, які інтолерантні до невизначеності (ambiguity) не здатні переносити «тут і тепер» ситуацію, що характеризується ознаками невизначеності.

Першим автором, який склав опитувальник, ТН був О'Роннор, який запропонував його в 1952 році. (The Walk's a Scale). Найцитованішим з авторів опитувальників для діагностики ТН-ІТН був С. Баднер, розумів ТН у тих теорії особистісних чорт і визначив її як «тенденцію сприймати невизначені ситуації як бажані», а ІТН - як «тенденцію сприймати їх як джерело загрози». Його опитувальник включив 16 пунктів, що об'єднуються у 3 шкали (новизна, складність, нерозв'язність та загальний показник прийняття невизначеності), враховувався під час створення наступних опитувальників. Перевірка опитувальників Баднера і опублікована в 1966 р. шкали Райделла та Розена, була проведена МакДональдом. Пізніше на вибірці понад 600 чол. ці шкали були наново оцінені Кіртоном, який показав, що інтолерантність пов'язана з догматизмом, негнучкістю та консерватизмом. Розробка нових засобів діагностики ТН була продовжена, і в них знову постала проблема нижчої внутрішньої узгодженості, ніж одержуваної для інших особистісних шкал. Наприклад, в останньому зі створених опитувальників Стойчової дорівнювали .56 і .57 для обох шкал - ТН і ІТН. Мак Лайном 1993 р. було запропоновано однофакторний опитувальник, відомий під назвою MSTAT. Вігано Ла Роса

опублікувала 1986 р. опитувальник, що включив три шкали: інтолерантність, безпеку та ризикованість. Його апробацію на російськомовних вибірках здійснено М.Н. Шалаєвим, який свідчить про вищі психометричні показники, але самі вони не наводяться. Шкала ризикованості в цьому опитувальнику включає прийняття невизначеності та схильність до експериментування з метою здобуття нового досвіду. У психології ПР готовність до ризику розумілася по-різному - і як вміння спіймати шанс, і як сміливість вибору низько ймовірної альтернативи, і як специфічна особистісна властивість саморегуляції, що дозволяє людині продуктивно діяти і приймати рішення в умовах невизначеності. феномени. Вольфрадт і Претц запропонували в 2001 р. 10-пунктну шкалу ТН, апробувавши її на 204 студентах німецького університету і порівнявши дані з показниками NEO-FFI і Шкалою міжособистісної інтолерантності SIA. зворотній – з нейротизмом. У цілому нині толерантна особистість стала описуватися як людина, який приймає новизну і невизначеність ситуацій і здатний продуктивно діяти у яких, а інтолерантна особистість – як і прийнятний новизну ситуацій і різноманіття світу, відчуває стрес за можливості множинної інтерпретації стимулів. Додаткові характеристики толерантної особистості дали дослідження в галузі клінічної психології та психотерапії. Люди з високою ТН легко уживаються із сірістю повсякденності і не зациклюються в думках, бажаннях та поведінці на принципі «все чи нічого». У динамічних підходах до психотерапії "Психологічно розумні" люди описуються схожими термінами. Такі пацієнти досягають більшого в результаті психотерапії частково тому, що вони здатні переносити невизначеність, властиву терапевтичному процесу, здатні до розуміння багатоваріантності перспектив.

Обробка результатів

Обробка полягає у простому підсумовуванні набраних балів. При цьому кожній відповіді надається від 1 і 7 балів («повністю не згоден» — 1 бал, «повністю згоден» — 7 балів); потрібно інвертувати (звернути) бали за такими пунктами: 15, 24, 25.

Фактор 1. Толерантність до невизначеності (ТН): 6, 15, 16, 17, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 32, 33 (Розкид балів: 12-35 – низький показник, 36-60 – середній, 61-

Фактор 2. Інтолерантність (ІТН): 1, 2, 3, 4, 5, 10, 12, 14, 18, 21, 22, 23, 27 (Розкид балів: 13-38 - низький показник, 39-65 - середній, 66-91

Фактор 3. Міжособова інтолерантність до невизначеності (МІТН): 7, 8, 9, 11, 13, 19, 20, 26 (Розкид балів: 8-23 – низький показник, 24-40 – середній, 41-56 – високий)

Змістовна інтерпретація

ТН слід розуміти як генералізовану особистісну властивість, що означає прагнення до змін, новизни та оригінальності, готовність йти неповторними шляхами і віддавати перевагу більш складним завданням, мати можливість самостійності та виходу за рамки прийнятих обмежень.

ІТН фокусує прагнення до ясності, упорядкованості у всьому і неприйняття невизначеності, припущення про чільну роль правил і принципів, дихотомічний поділ правильних та неправильних способів, думок та цінностей.

МІТН – добре інтерпретується як міжособистісної ІТН, тобто. означає прагнення до ясності та контролю у міжособистісних відносинах, дискомфорт у разі невизначеності відносин з іншими. Загалом це відповідає критеріям нестійкості, монологічності, статичності у відносинах з іншими. Важко включається в розуміння міжособистісної інтолерантності тільки перший пункт (про те, що завдання має малу привабливість, якщо виглядає не вирішуваною).

Практична значимість

Отриманий опитувальник, виходячи з даних, отриманих при його розробці та валідизації, є надійним, внутрішньо узгодженим та досить специфічним інструментом, призначеним для діагностики толерантності до невизначеності. Опитувальник може бути використаний у широкому колі завдань для осіб різної статі, віку, професії та соціального стану.