

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА
КАФЕДРА КРИЗОВОЇ ТА КЛІНІЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

ІЩУК ІРИНА ВАЛЕРІЇВНА

Допускається до захисту
Т. в.о. завідувача кафедри кризової та
клінічної психології
канд. психол. н., доцент
Катерина ВАСЮК
« » _____ 2025 р.

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ
ЖІНОК, ЩО ПРАЦЮЮТЬ В БІЗНЕС СФЕРІ В УМОВАХ ВОЄННОГО
СТАНУ**

Спеціальність 053 Психологія

Кваліфікаційна (магістерська) робота

Науковий керівник:
Сидоренко Ж.В., к. психол. н.,
доцент, доцент кафедри загальної
та соціальної психології

Оцінка: ____ / ____ / ____
(бали / за шкалою ECTS / за національною шкалою)
Голова Е.К.: _____
(підпис)

Вінниця 2025

АНОТАЦІЯ

Іщук І.В. Психологічні особливості емоційного вигорання жінок, що працюють в бізнес-сфері в умовах воєнного стану. – Кваліфікаційна (магістреська) робота на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 053 «Психологія». – Донецький національний університет імені Василя Стуса. Вінниця 2025.

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню психологічних особливостей емоційного вигорання жінок-менеджерів у бізнес-сфері в умовах воєнного стану в Україні.

Теоретичний аналіз розглянув класичні моделі (Маслач, Водоп'янова) та виокремив три компоненти синдрому емоційного вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Визначено специфічні чинники вигорання в умовах війни: гіпертрофована багатозадачність, гендерна нерівність, хронічний стрес та руйнування соціальної підтримки.

Емпіричне дослідження проведено на вибірці 84 жінок-менеджерів різного управлінського рівня товариства з обмеженою відповідальністю "ПРОМАВТОМАТИКА ВІННИЦЯ" (м. Вінниця) із використанням валідованих міжнародних методик (MBI-GS, SMBM, MSQ, ESCI).

Виявлено критично високе емоційне виснаження при низькій деперсоналізації та високих професійних досягненнях.

Висока внутрішня задоволеність змістом роботи поєднується з низькою зовнішньою задоволеністю організаційними умовами. Незадоволеність зовнішніми факторами є сильнішим предиктором емоційного виснаження.

Виявлено асиметрію: сильний розвиток рефлексивних компетенцій (самосвідомість, соціальна обізнаність) при дефіциті регуляторних навичок (управління відносинами, емоційний самоконтроль).

Встановлено провідну роль управління відносинами у профілактиці деперсоналізації та емоційного самоконтролю у зниженні фізичного виснаження.

На основі виявлених дефіцитів розроблено та апробовано комплексну тренінгову програму профілактики емоційного вигорання. Експериментальна

перевірка підтвердила статистично значущу ефективність програми у зниженні емоційного виснаження та значному зростанні всіх компетенцій ЕІ.

Дослідження підтвердило гіпотезу про обернений зв'язок між ЕІ та вигоранням та ефективність цілеспрямованого розвитку ЕІ як буфера, що захищає від цинізму та втрати компетентності. Для повноцінної профілактики необхідні також системні зміни в організаційній культурі.

Ключові слова: емоційне вигорання, емоційний інтелект, жінки в бізнесі, воєнний стан, професійне виснаження, психологічна профілактика, тренінгова програма, деперсоналізація, задоволеність роботою.

146 с., 21 табл., 1 дод., 98 джерел.

ANNOTATION

The qualification work is devoted to the study of the psychological features of the emotional burnout of women managers in the business sphere in the conditions of martial law in Ukraine.

Theoretical analysis considered classical models (Maslach, Boyko, Vodopyanova) and singled out three components of the syndrome: emotional exhaustion, depersonalization and reduction of personal achievements. Specific factors of burnout in war conditions are identified: hypertrophied multitasking, gender inequality, chronic stress and destruction of social support.

Limited Liability Company "PROMAVTOMATIKA VINNYTSIA" (Vinnytsia) using validated international methods (MBI-GS, SMBM, MSQ, ESCI).

Critically high emotional exhaustion with low depersonalization and high professional achievements was revealed.

High internal satisfaction with job content is combined with low external satisfaction with organisational conditions. Dissatisfaction with external factors is a stronger predictor of emotional exhaustion.

Asymmetry was revealed: strong development of reflective competencies (self-awareness, social awareness) with a shortage of regulatory skills (relational management, emotional self-control).

The leading role of relationship management in the prevention of depersonalization and emotional self-control in reducing physical exhaustion has been established.

On the basis of the identified deficits, a comprehensive training program for the prevention of emotional burnout was developed and tested. Experimental verification confirmed the statistically significant effectiveness of the program in reducing emotional exhaustion and significantly increasing all EI competencies.

The study confirmed the hypothesis of an inverse relationship between ei and burnout and the effectiveness of targeted development of ei as a buffer that protects against cynicism and loss of competence. Systemic changes in organizational culture are also necessary for full-fledged prevention.

Key words: emotional burnout, emotional intelligence, women in business, martial law, professional exhaustion, psychological prevention, training program, depersonalization, job satisfaction.

145 p., 21 table., 1 addition., 98 sources.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ЖІНОК В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ	11
1.1. Поняття емоційного вигорання: визначення та основні теорії	11
1.2. Особливості емоційного вигорання у жінок в бізнес-середовищі в умовах війни	24
1.3. Роль емоційного інтелекту у розвитку емоційного вигорання	34
Висновок до розділу 1	46
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ЖІНОК БІЗНЕС-СФЕРИ	47
2.1. Організація та етапи дослідження	47
2.2. Психометричні методики для оцінки емоційного вигорання	49
Висновок до розділу 2	53
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ЖІНОК У БІЗНЕС-СФЕРІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ	55
3.1. Визначення рівня емоційного вигорання у жінок, що працюють в бізнес-сфері	55
3.2. Розробка тренінгової програми щодо профілактики вигорання у жінок в бізнес-сфері	69
3.3. Порівняльний аналіз дослідження рівня емоційного вигорання у жінок після проходження тренінгової програми	72
Висновок до розділу 3	82
ВИСНОВКИ	86
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	90
ДОДАТКИ	99

ВСТУП

В умовах геополітичних криз та воєнних конфліктів, що впливають на бізнес-організації, психологічне здоров'я жінок набуває особливої значущості. Емоційне вигоряння, що виникає внаслідок хронічного стресу та емоційного виснаження, стає серйозною проблемою, яка впливає на якість життя, професійну ефективність та здатність долати виклики воєнного часу [81, 87, 90, 99].

Жінки, особливо ті, що займають керівні посади в бізнес-сфері, стикаються з подвійним тягарем: вони повинні виконувати професійні обов'язки в умовах економічної нестабільності та воєнного конфлікту, а також поєднувати ці обов'язки з ролями матерів, дружин і дочок. Це значно підвищує їхнє навантаження та збільшує ймовірність розвитку емоційного вигоряння [6, 14, 33, 80].

Актуальність дослідження зумовлена кількома факторами:

- **Соціально-економічна значущість:** Жінки, які працюють у бізнес-сфері в умовах воєнного стану, є важливим ресурсом для забезпечення економічної стабільності країни [33, 34, 45]. Їхня здатність до продуктивної роботи безпосередньо впливає на відновлення національної економіки.
- **Психологічний аспект:** Емоційне вигоряння є серйозною проблемою, що може призвести до зниження продуктивності, погіршення фізичного і психічного здоров'я, а також соціальної дезадаптації [6, 19, 52]. Постійний стрес, тривога за близьких та невизначеність майбутнього створюють сприятливі умови для цього явища [13, 22, 38].
- **Гендерна специфіка:** Жінки часто несуть додаткове навантаження у вигляді турботи про дітей та літніх родичів, що збільшує ризик розвитку емоційного вигоряння [27, 35, 43].

Зважаючи на недостатню дослідженість цієї теми, вивчення психологічних особливостей емоційного вигоряння у жінок, які працюють у бізнес-сфері в умовах воєнного стану, є важливим для розробки ефективних стратегій для його профілактики та підтримки. Це сприятиме збереженню психічного здоров'я та

ефективності професійної діяльності жінок у складних соціальних і економічних умовах [10, 47, 48, 96].

Проблема емоційного вигоряння вивчалася багатьма дослідниками як в Україні, так і за кордоном. Серед зарубіжних авторів, які досліджували це явище, слід відзначити К. Масlach [8, 10, 11, 12, 13], яка є однією з основних авторок концепції емоційного вигоряння. Г. Фрейдєнбергер [59], американський психолог, який вперше ввів термін «емоційне вигоряння», проаналізував його вплив на професійну діяльність людей у сферах з високим рівнем стресу. А. Хохшильд досліджувала вплив емоційної праці на жінок, зокрема в контексті обслуговування клієнтів, і її зв'язок з емоційним вигорянням. Арієлі та Емілі Нагоскі досліджують жіноче вигоряння [60, 61].

В Україні питання емоційного вигоряння в умовах стресу також отримало увагу багатьох дослідників. Зокрема, Г. Г. Касьяненко досліджувала стрес і його вплив на психіку людини в умовах екстремальних ситуацій, таких як війна та соціальні кризи [22, 23, 24]. Л. І. Згуровська звертала увагу на психологічний стан жінок у бізнес-середовищі в умовах кризових ситуацій та розробляла рекомендації щодо зниження емоційного вигоряння через психотерапевтичні практики. Н. Водоп'янова досліджує діагностику та профілактику емоційного вигоряння [10].

Загалом, дослідження емоційного вигоряння сприяють глибшому розумінню цього явища, його причин, наслідків та методів профілактики, що дозволяє розробляти ефективні стратегії для збереження психічного здоров'я працівників, особливо у стресових і кризових умовах [8, 19, 35, 46].

Об'єктом дослідження є феномен емоційного вигоряння жінок.

Предметом дослідження виступають психологічні особливості емоційного вигоряння жінок, що працюють в бізнес-організаціях в період воєнної кризи.

Гіпотеза 1. У жінок, які працюють у бізнес-сфері в умовах воєнного стану, існує зв'язок між рівнем емоційного інтелекту та рівнем емоційного вигоряння: чим вищий рівень емоційного інтелекту, тим нижчий рівень емоційного вигоряння.

Гіпотеза 2. Цілеспрямований розвиток компетенцій емоційного інтелекту через спеціалізовану тренінгову програму призводить до статистично значущого зниження рівня емоційного вигорання у жінок, які працюють у бізнес-сфері в умовах воєнного стану.

Мета – дослідити особливості емоційного вигорання жінок, що працюють в бізнес-організаціях в умовах воєнної кризи.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати підходи до проблеми емоційного вигорання жінок, що працюють в бізнес-організаціях в умовах воєнної кризи та проаналізувати фактори, що призводять до їх емоційного вигорання.
2. Визначити діагностичні критерії оцінки емоційного вигорання жінок які працюють в бізнес-організаціях в умовах воєнної кризи для емпіричного дослідження.
3. Емпірично дослідити відмінності між особливостями емоційного вигорання жінок, що працюють в умовах воєнної кризи, в залежності від рівня емоційного інтелекту.
4. Розробити та апробувати тренінгову програму для психологічної підтримки жінок та профілактики професійного емоційного вигорання.

Для перевірки гіпотези згідно з завданнями кваліфікаційної (магістерської) роботи використовуються наступні **методи дослідження**:

1. Теоретичні методи: аналіз існуючих досліджень, теорій та інших напрацювань з проблеми самореалізації, класифікація і систематизація основних підходів до проблеми. Синтез, узагальнення, порівняння, абстрагування та класифікація, аналіз проведених досліджень.
2. Емпіричні методи: зокрема спостереження та тестування, для визначення рівня емоційного вигорання серед жінок у бізнес-організаціях.
3. Статистичних методів: описова статистика, порівняльний та кореляційний аналіз.

Для проведення емпіричного дослідження було використано наступні методики: Опитувальник вигорання Маслач (MBI-GS) [92], методику Широма-

Шуфелі (SMBM), Шкалу задоволеності роботою Міннесоти (MSQ), Опитувальник емоційного інтелекту Д. Гоулмена (ESCI) [17].

Теоретична значущість дослідження полягає в розширенні наукових знань щодо психологічних аспектів емоційного вигорання серед жінок, які працюють у бізнес-сфері, та впливу воєнного стану на це явище. Дослідження сприяє поглибленню розуміння механізмів виникнення емоційного вигорання в умовах стресу, зокрема в умовах екстремального стресу, а також виявленню факторів, які сприяють його розвитку. Це дозволяє розробити ефективні методи профілактики та корекції емоційного вигорання, зокрема для жінок, що працюють у бізнес-середовищі в умовах воєнного стану. Крім того, отримані результати можуть стати основою для подальших досліджень у галузі психології праці та організаційної психології, а також сприятимуть розвитку теорії емоційного вигорання з урахуванням специфіки роботи жінок в умовах війни та соціальної нестабільності.

Практична значущість полягає в впровадженні програми психологічної профілактики синдрому «емоційного вигорання» серед жінок, які працюють у бізнес-організаціях, з метою підтримки та збереження їх психологічного здоров'я. Визначення основних факторів, які сприяють розвитку емоційного вигорання, дозволить впроваджувати ефективні стратегії управління стресом, що позитивно вплине на психічне здоров'я жінок і підвищить продуктивність їхньої роботи, зменшуючи рівень захворювань і відсутності на робочому місці. Це також сприятиме розвитку корпоративної культури, в якій підтримка психічного здоров'я є важливою складовою успіху компанії. Крім того, результати дослідження можуть бути корисними для викладання курсів, таких як «Психологія професійної діяльності», «Психологія діяльності в кризових ситуаціях» та «Психологія емоційної сфери». Результати дослідження також можуть бути використані для створення програм профілактики та корекції емоційного вигорання, а також для підвищення обізнаності серед керівників підприємств, психологів та соціальних працівників.

Новизна роботи полягає у дослідженні емоційного вигорання жінок, які працюють в бізнес-організаціях в умовах воєнної кризи. Масштабність даного явища і нетривалий час існування даного явища в наших реаліях створює дефіцит робіт такої тематики, що обумовлює новизну даного дослідження.

Вибірка складається з 84 жінок-менеджерів різного управлінського рівня бізнес-організації ТОВ «Промавтоматика Вінниця». Середній вік досліджуваних становить 44,2 роки, а стаж керівної роботи коливається від 2 до 38 років.

Апробація результатів дослідження відбулася шляхом публікації

- тез Іщук І. В. Вплив травматичного стресу на розвиток емоційного вигорання у жінок-керівників в бізнессфері під час війни *Актуальні проблеми сучасної психології у вимірах війни і миру: проблеми, досвід, нові концепції та перспективи: матеріали і міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених, 24–25 квітня 2025 р. / за ред. проф. В. А. Оверчук. Вінниця: донну імені Василя Стуса, 2025. 237 с. [електронне видання].*

- статті «категорії б» Сидоренко Ж. В., Іщук І. В. Профіль емоційного вигорання жінок-керівників у бізнес-сфері: парадокс внутрішньої задоволеності та вплив зовнішніх організаційних факторів в умовах воєнного стану *«Наукові інновації та передові технології» (серія «управління та адміністрування», серія «право», серія «економіка», серія «психологія», серія «педагогіка»): журнал. 2025. № 11(51) 2025. 1778-1790 с.*

Структура роботи включає вступ, три розділи (теоретичний, методологічний та емпіричний), висновки, список використаних джерел (98 найменувань, з них 21 іноземних) та додатки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ЖІНОК В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

1.1. Поняття емоційного вигорання: визначення та основні теорії

Емоційне вигорання, або синдром емоційного вигорання (СЕВ), є значною загрозою в сучасному суспільстві, де робота часто потребує високого рівня емоційної віддачі. Цей феномен, що виникає внаслідок тривалого стресу та великого навантаження, негативно впливає на продуктивність, соціальні стосунки та якість життя людини [6, 19, 35]. Хоча СЕВ переважно пов'язують з професійною діяльністю, дослідники зазначають, що він також може проявлятися в інших сферах життя та впливати на фізичне та емоційне здоров'я [10, 52].

У науковій літературі існує різноманітність підходів до визначення цього синдрому. Деякі дослідники розглядають його як результат поступової втрати емоційної, когнітивної та фізичної енергії, інші вважають його специфічним професійним захворюванням [87, 89, 98].

Термін «емоційне вигорання» (англ. – «burnout») вперше був введений у клінічний вжиток на початку 1970-х років американським психологом німецького походження Гербертом Фройденбергером у 1974 році [96]. Він описав вигорання як стан фізичної та емоційної виснаженості, викликаний тривалим впливом робочого стресу [18, 96]. Фройденбергер характеризував цим терміном психічний стан здорових людей, які працюють у безпосередньому контакті з клієнтами (пацієнтами), активно спілкуються та постійно перебувають в емоційно навантаженій атмосфері при виконанні професійних обов'язків. Основними ознаками вигорання Фройденбергер називав «зношеність» і «виснаження», що виникали через надмірні навантаження на роботі, постійний контакт з пацієнтами та високу емоційну залученість [18, 21, 96]. Цікаво, що сам Фройденбергер двічі ставав жертвою вигорання, що підсилило його автентичність у поширенні інформації про цей стан. Він вперше застосував його у розмовній формі, запозичивши зі сцени наркотичних залежностей, щоб описати

емоційне виснаження, мотиваційну втому та втрату відданості волонтерів безкоштовної клініки. Його спостереження базувалися на роботі з волонтерами у безкоштовних клініках для наркозалежних, які, незважаючи на високу мотивацію, з часом втрачали ентузіазм, ставали цинічними та виснаженими [96].

Розвиток концепції емоційного вигорання продовжився завдяки академічному досліднику і соціальному психологові Крістіні Масlach. Вона створила найбільш широко використовуваний опитувальник для оцінки професійного вигорання. За її визначенням, вигорання є синдромом фізичного та емоційного виснаження, який супроводжується високим рівнем хронічного емоційного виснаження, високим міжособистісним стресом, пов'язаним з роботою, та почуттям зниження особистих досягнень [86, 87, 88, 89, 91].

К. Масlach зацікавилася тим, як працівники соціальних служб реагують на емоційне навантаження, виконуючи свою роботу. Вона з'ясувала, що працівники часто відчували емоційне виснаження, розвивали негативні почуття щодо клієнтів і переживали кризу професійної компетентності. Ці самопередані симптоми працівників стали основою для визначення поняття "вигорання" [90, 91]. Спочатку синдром професійного вигорання був виявлений переважно в сферах обслуговування людей (охорона здоров'я, освіта, соціальна робота, психотерапія), але згодом його почали досліджувати в більш широкому спектрі професійних галузей [80, 87, 89]. На основі цього Масlach та її колеги розробили анкету для оцінки вигорання, яка отримала назву "Вигорання Масlach" (MBI - Maslach Burnout Inventory) [91]. Цей інструмент став золотим стандартом у діагностиці вигорання та дозволив проводити систематичні дослідження цього феномену [89, 91].

Крістіна Масlach зазначає, що «вигорання» — це не втрата творчого потенціалу, не реакція на нудьгу, а скоріше емоційне виснаження, як відповідна реакція на тривалі професійні стреси міжособистісних комунікацій [87, 89, 90]. Її дослідження дещо змінили поняття «вигорання» і його структуру. Психічне вигорання трактується як професійна криза, яка пов'язана з роботою в цілому, а не виключно з професійними міжособистісними взаєминами [87, 92]. Це означає,

що вигорання може бути викликане не лише безпосередньою взаємодією з людьми, а й іншими аспектами робочого середовища, такими як організаційна культура, обсяг роботи, рівень автономії та винагороди [43, 92].

У психології виділяють декілька моделей СЕВ, що відображають різні підходи до його динаміки та структури.

Найбільш придатною та широко визнаною є трьохфакторна модель, запропонована К. Маслач та С. Джексон [86, 87, 88, 89, 91]. Згідно з цією моделлю, «вигорання» розуміється як синдром, що складається з трьох основних компонентів:

1) Емоційне виснаження – це центральний компонент синдрому, що характеризується глибоким відчуттям спустошеності, втоми та вичерпаності емоційних ресурсів, безпосередньо спричинених професійною діяльністю. Це супроводжується пониженням загального емоційного фону та емоційною байдужістю. Людина відчуває, що її емоційні ресурси повністю вичерпані, і вона не має більше сил для взаємодії. Це центральний компонент вигорання, що відображає відчуття вичерпаності психологічних ресурсів, нездатність впоратися з емоційними вимогами роботи [86, 87, 88, 89, 91].

2) Деперсоналізація полягає у деформації міжособистісних стосунків та професійної взаємодії. Вона проявляється у розвитку негативізму, цинічних установок та емоційної відчуженості щодо реципієнтів (клієнтів або об'єктів роботи). Контакти стають формальними, байдужими, що слугує захисною реакцією на емоційне перевантаження. Зміни в поведінці можуть включати як підвищену залежність, так і виражену дратівливість та конфліктність [86, 87, 88, 89, 91].

3) Редукція особистих досягнень – це тенденція до негативного оцінювання власної професійної компетентності та успіхів. Вона проявляється у стійкому відчутті неуспішності та неефективності у своїй професійній сфері. Цей компонент відображає зниження професійної самооцінки, що може супроводжуватися або негативізмом щодо службових можливостей, або свідомим обмеженням своїх обов'язків [86, 87, 88, 89, 91].

Вітчизняний науковець В.В. Бойко тлумачить вигорання як «...вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на певні психотравмуючі дії...», який виникає, зокрема, через хронічну напружену «емоційну діяльність» та інтенсивне спілкування. Він відносить емоційне вигорання до однієї з форм професійної деформації особистості та розглядає його розвиток у вигляді трьохфазного процесу [3, 22]:

Фаза напруження: Характеризується усвідомленням формування психотравмувальних чинників, почуттям незадоволеності професією, посадою, власною особистістю, ознаками тривожно-депресивного стану, відчуттям безвиході. Ця стадія також включає «ознаку досвіду психотравмувальних інцидентів» (усвідомлення ситуації як загрозливої, професійна інертність), «самоневдоволення» (безпорадність, невдоволення власним вибором професії), «глухого кута» (тиск, безвихідь, бажання змін) та «тривоги й депресії». На цьому етапі відбувається мобілізація внутрішніх ресурсів для подолання стресу [3, 22].

Фаза резистенції: Спостерігається накопичення дистресу, запускаються захисні стратегії, такі як емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, економія емоцій поза професійною діяльністю, спроби зменшити кількість енерговитратних обов'язків. Симптоми цієї фази включають «неадекватне вибіркове емоційне реагування» (диференціація емоцій, удавана люб'язність), «емоційно-моральну дезорієнтацію», «розширення сфери економії емоцій» (захист за межами роботи) та «редукцію професійних обов'язків». На цій стадії відбувається формування захисних бар'єрів, що дозволяють економити емоційні ресурси [3, 22].

Фаза виснаження: Характеризується зниженням емоційного тону, астенизацією організму, різкою виразністю дисоціативних процесів, емоційною відчуженістю, особистісною відчуженістю, психосоматичними порушеннями. Ознаки цієї фази: «емоційний дефіцит» (відсутність здатності співпереживати), «емоційна відчуженість» (повне вимкнення емоцій з професійної діяльності), «особистісна відчуженість, або деперсоналізація» та «психосоматичні та

психовегетативні порушення». Це фінальна стадія, що відображає повне вичерпання адаптаційних ресурсів [3, 22].

Н.Є. Водоп'янова розглядає синдром професійного вигорання як професійну деструкцію особистості, що виникає в професійно-важких ситуаціях, які суб'єктивно сприймаються працівниками як стресові та носять дезадаптивний характер. Вона наголошує на складній багаторівневій детермінації емоційного вигорання (організаційні, рольові та індивідуальні чинники) [10].

А.К. Маркова розглядає емоційне вигорання як тенденцію у професійному дізонтотгенезі, викликану спотвореним професійним розвитком, що спричиняє зміни у профілі особистості. На її думку, це є професійною деформацією та перепорою на шляху до професіоналізму [41].

Л. Гридковець стверджує, що емоційне вигорання – це психофізична реакція організму людини на постійний стрес різного рівня інтенсивності, обумовлений її професійною діяльністю. Вона також виділяє три основних етапи: напруження, резистенція, виснаження, а також фізичне, емоційне та розумове виснаження як компоненти вигорання [18, 31].

Л. Матвієнко та А. Коваленко визначають емоційне вигорання як емоційне, мотиваційне та фізичне виснаження людини, що є стрес-реакцією у відповідь на професійні й емоційні вимоги [43, 44].

Л. Балакірева зазначає, що емоційне вигорання – це сформований механізм психологічного захисту у формі повного або часткового «виключення» емоцій, що провокується тривалим стресом. Вона виділяє такі прояви: емоційний дефіцит, деперсоналізація/емоційна відстороненість, психосоматичні та психовегетативні порушення, редукція професійних досягнень [3].

А. Бачинська наголошує, що працівники, які переживають емоційне вигорання, часто не усвідомлюють цього, відчуваючи посилення внутрішнього напруження, дратівливості та зниження [5, 21].

Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) визнає «синдром вигорання» (burnout syndrome) як фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі та

втомою, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, а також вживанням психоактивних речовин [31]. Згідно з МКХ-11, вигорання визначено як синдром, пов'язаний із стресом на роботі, який неможливо подолати, та який характеризується почуттям втоми або виснаження енергії, зростанням негативного ставлення до роботи, та зниженням професійної працездатності [86, 98].

Однофакторна модель розглядає «емоційне вигорання» як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. Виснаження є головною причиною, а інші прояви дисгармонії є наслідком [19].

Двофакторна модель розглядає вигорання як складову емоційного виснаження (афективний компонент) та деперсоналізації (когнітивний компонент), тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до себе [97].

Чотирифакторна модель трактує вигорання як фізичний та психологічний дискомфорт, що складається з емоційного виснаження, деперсоналізації професійної діяльності, деперсоналізації суб'єктів професійної діяльності та редукції особистих досягнень [83].

Процесуальні моделі розглядають вигорання як динамічний процес, що розвивається в часі і має певні фази або стадії. Перлман і Хартман виділяють чотири стадії, а Грінберг – п'ять стадій, від задоволеності роботою до повного фізичного та психологічного виснаження [19, 83].

Причини емоційного вигорання можна поділити на дві основні групи: індивідуальні (внутрішні) та організаційні (зовнішні) фактори.

Індивідуальні (внутрішні) фактори обумовлені індивідуальними, соціально-демографічними та особистісними характеристиками людини:

Схильність до емоційної ригідності: Т.Д. Щербан зазначає, що емоційне вигорання як психологічний захист виникає швидше у тих, хто менш реактивний і сприйнятливий, більш емоційно стриманий. Це означає, що люди, які важко адаптуються до змін та мають обмежений емоційний репертуар, більш схильні до накопичення стресу [21].

Особистісна витривалість: В. Шкраб'юк та Д. Білик виявили тісний зв'язок між особистісною витривалістю (здатністю бути високоактивним, гнучко реагувати на зміни, контролювати життєві ситуації) та вигоранням. Висока витривалість є захисним фактором, тоді як її низький рівень підвищує вразливість [18].

Вік та стаж роботи: Т.А. Ткачук та І. Шумейко виявили ознаки "емоційного вигорання" у бізнесменів зі стажем 30 років. Хоча зв'язок зі статтю неоднозначний, деякі дослідження показують, що двадцятирічні мають більш виражені переживання «вигорання». Це може бути пов'язано з відсутністю досвіду подолання стресу та високими очікуваннями від кар'єри [12].

Сімейний стан: Л.В. Помиткіна вказує на вищий ступінь вигорання у неодружених осіб. Це може бути пов'язано з відсутністю емоційної підтримки з боку партнера та більшим фокусом на професійній сфері [57].

Особистісні характеристики: Фрейденбергер Г. Дж описує "вигораючих" як співчуваючих, гуманних, м'яких, ідеалістів, але одночасно нестійких, інтровертованих, одержимих нав'язливими ідеями. Це свідчить про те, що певні риси характеру, які є позитивними в інших контекстах, можуть стати факторами ризику в умовах хронічного стресу [96].

Інтенсивна інтеріоризація: Характерна для людей з підвищеною відповідальністю, що призводить до виснаження емоційно-енергетичних ресурсів. Це означає, що людина схильна брати на себе занадто багато відповідальності, переживаючи за кожен аспект роботи [22].

Низький рівень емпатії / високий рівень співчуття: Існують суперечливі дані щодо впливу емпатії, але Д. Міллер доповнює список факторів «авторитаризмом» та низьким рівнем емпатії, тоді як інші дослідження показують зв'язок високого співчуття з вигоранням. Висока емпатія може призвести до емоційного перевантаження через постійне співпереживання чужим проблемам [84, 85].

Самооцінка та локус контролю: М.С. Міщенко відзначає, що людям з низьким рівнем самооцінки та екстернальним локусом контролю більше

загрожує вигорання. Екстернальний локус контролю означає, що людина схильна приписувати події зовнішнім обставинам, а не власним діям, що може призвести до відчуття безпорадності [50].

Стратегії поведінки: Високий рівень вигорання тісно пов'язаний з пасивними тактиками опору стресу, тоді як активні стратегії протидії стресу знижують ризик вигорання. Пасивні стратегії включають уникнення проблем, тоді як активні передбачають їх вирішення [19].

"Трудоголізм": М. Jurado та С. Pérez-Fuentes відносять до вигораючих «трудоголіків», які присвятили себе лише робочим цілям. Це призводить до дисбалансу між роботою та особистим життям, що є прямим шляхом до виснаження [93, 94].

Моральні дефекти та дезорієнтація особистості: Нездатність включати моральні категорії у взаємодію з діловими партнерами полегшує формування емоційного вигорання. Це може проявлятися у цинізмі та відстороненості від етичних норм [22].

Екзистенційні фактори: Нереалізовані очікування, незадоволеність самоактуалізацією, відсутність бажаних результатів, розчарування, знецінення та втрата сенсу зусиль, переживання самотності, відчуття безглуздості. Ці фактори пов'язані з глибинними особистісними кризами та пошуком сенсу життя [82].

Організаційні (зовнішні) чинники зумовлені особливостями бізнес-середовища:

Напружена психоемоційна діяльність: Інтенсивне спілкування, інтенсивне сприйняття, переробка та інтерпретація інформації, прийняття рішень. Це особливо актуально для керівних посад та професій, що вимагають постійної комунікації [3].

Надмірний рівень напруги та обсяг роботи: Особливо при нереальних термінах її виконання, монотонність роботи, відсутність нормального сну [22]. Постійне перевантаження та дедлайни, що не відповідають реальним можливостям, призводять до хронічного стресу [10].

Психологічно важкий контингент: Сприяє економії емоційних ресурсів та емоційній відстороненості. Робота з конфліктними клієнтами або складними ситуаціями вимагає значних емоційних витрат [3].

Дестабілізуюча організація діяльності та неблагополучна психологічна атмосфера: Нечітка організація та планування праці, недолік обладнання, погано структурована інформація, бюрократія, багатогодинна робота, конфлікти в колективі. Несприятливий робочий клімат, відсутність чітких правил та підтримки з боку керівництва значно підвищують ризик вигорання [3].

Підвищена відповідальність: За виконувані функції та операції, особливо у професіях, пов'язаних з благополуччям інших людей. Відчуття постійної відповідальності за життя чи добробут інших може бути надзвичайно виснажливим [3].

Незлагоджені спільні зусилля: Відсутність інтеграції дій та конкуренція, коли результат залежить від злагодженості. Це призводить до фрустрації та відчуття безпорадності, коли індивідуальні зусилля не приносять бажаного результату через відсутність командної роботи [3].

Економічна нестабільність: Постійні зміни на ринку, економічні кризи та непередбачувані ситуації (пандемії, війни) створюють стресовий фон. Невизначеність майбутнього бізнесу та особистого фінансового стану є потужним стресором [45].

Жорстка боротьба за клієнтів та ринки: Збільшує рівень тиску та призводить до перевантаження. Необхідність постійно конкурувати та досягати високих показників може бути виснажливою [45].

Постійні зміни в законодавстві та податковий тиск: Створюють додаткові джерела стресу. Бюрократичні перепони та постійні зміни правил гри вимагають значних зусиль для адаптації [3].

Відсутність відпочинку та відновлення: Недостатній час на відпочинок, порушення режиму сну та нехтування особистими потребами заради бізнесу. Це призводить до хронічної втоми та нездатності повноцінно відновлюватися [22].

Високі очікування та вимоги до себе: Прагнення до досконалості, страх помилок чи втрати репутації викликають самокритику та почуття провини. Це внутрішній тиск, що посилюється зовнішніми вимогами [22].

Важливо розрізняти емоційне вигорання від звичайного стресу та депресії, хоча вони мають спільні симптоми.

Стрес часто супроводжується надмірною активністю, швидкими змінами, емоційною залученістю та енергією. Він може призвести до тривожних розладів та негативно впливати на фізичне здоров'я [22, 45]. Ганс Сельє, основоположник вчення про стрес, розглядав його як неспецифічну захисну реакцію організму, що має три фази: нервова (тривожна) напруга, резистенція (опір) та виснаження [22]. Сельє позначив ці три стадії як фазу шоку, фазу протишоку та стадію опору. На відміну від вигорання, стрес часто є тимчасовою реакцією на конкретні події, і після зникнення стресора симптоми зникають.

Вигорання, натомість, вказує на пасивність, затуплення емоцій або зменшення їх сприйняття, знижену мотивацію або інтереси, пов'язані з роботою. Воно може призвести до відчуття віддаленості від оточуючих, нездатності брати участь у колективному житті та, в основному, шкодить емоційному здоров'ю [22, 45]. Вигорання є поступовим процесом і, отже, менш помітним, ніж гострий стрес. Воно характеризується хронічним характером та специфічними симптомами, пов'язаними з професійною діяльністю.

Депресія має більш всеохоплюючі симптоми, що впливають на всі сфери життя, а не лише на роботу. Вона характеризується почуттям меншовартості, провини, самознецінення та відчаю, і жодні активності не приносять задоволення [27, 43, 52]. Симптоми депресії тривають щонайменше два тижні та можуть тривати більшу частину дня, майже щодня, і діагностуються за щонайменше п'ятьма критеріями [6]. У випадку депресії, на відміну від вигорання, зміна роботи не завжди призводить до зникнення симптоматики, оскільки депресія є клінічним розладом, що потребує медичного втручання.

Сучасні дослідження феномену емоційного вигорання використовують різні підходи для інтеграції попередніх даних та розуміння цього явища в комплексі психологічних концепцій.

Системний підхід до вивчення емоційного вигорання базується на теоріях функціональних систем П.К. Анохіна та суб'єктно-діяльнісного підходу С.Л. Рубінштейна. Згідно з цим підходом, емоційне вигорання є системою переживань, яка розвивається у часі. За даними М.В. Борисової та інших дослідників, емоційне вигорання є результатом професійної діяльності людини, що може мати системний характер. Такий підхід дозволяє враховувати різні аспекти та зв'язки між професійною діяльністю та емоційним вигоранням [4].

З аналізу системного підходу, слід висновувати, що людина - це відкрита біопсихосоціальна система, яка здатна до самоорганізованості, підтримання цілісності її активності та доцільності її діяльності. Емоційне вигорання, в такому випадку, означає потужний ріст ентропії (або міри нестабільності системи та незворотного розсіювання психічної енергії) для біопсихосоціальної системи людини з відповідними наслідками у вигляді СЕВ. На думку Б. Перлмана та Е. Хартмана, стан емоційного вигорання системно впливає на всі структурні елементи людини, як системи, а саме, на фізіологічну (фізичне виснаження), афективно-когнітивну (емоційне виснаження та деперсоналізація) та поведінкову (симптоматичні типи поведінки, зниження робочої продуктивності) сфери особистості [83].

Медична (психіатрична) точка зору, наближена до системної, стверджує, що стрес та емоційне вигорання призводять до наслідків у вигляді розладів адаптації (певна патологія та відповідний ряд нозологічних форм), що давно привертає увагу соціальної та пограничної психіатрії [4, 6].

На сьогодні дослідження феномену емоційного вигорання відбувається у рамках гуманітарно-культурологічного підходу, а саме як до процесу перетворення суб'єктом змісту власної свідомості. Такі представники гуманістичної психології (К. Роджерс, А. Маслоу, Е. Фромм та ін.) ставляться до особистості як до цілісної системи, здатної до самоактуалізації [4]. Життєві

(екзистенційні) кризи особистості розглядаються ними у вигляді сукупності специфічних переживань людиною світу і себе у ньому як основної психічної реальності. Цей підхід вбачає у емоційному вигоранні не тільки загрозу для самоактуалізації індивіда, а також і певні конструктивні можливості для росту самосвідомості [82].

Н.В. Гришина застосовує екзистенційний рівень опису впливу емоційного вигорання на життя людини, поняття найвищих досягнень людини - акме, яке системно пов'язано із якістю життя, її особистісними рисами. Акмеологічний контекст проблеми, в такому разі, обіймає цінності, сенс, смисл, мотиваційну сферу фахівця, та й не лише у професійній діяльності. Автор вважає, що розвиток емоційного вигорання не обмежується професійним середовищем та проявляється у різних життєвих ситуаціях людини, а робота, як засіб здобутку осмисленості життя, має потужний вплив на всі життєві ситуації людини. Аналогічної думки дотримується також Д.Г. Трунов, який вбачає у емоційному вигоранні «позитивні» сигнали для фахівця про процеси, що відбуваються в його «душі» [82].

Одним із важливих теоретичних підходів до пояснення механізмів вигорання є теорія збереження ресурсів. Згідно з цією теорією, люди прагнуть зберігати свої ресурси, такі як енергія, час, соціальна підтримка, емоційні резерви. Коли ресурси втрачаються або їх важко відновити, це призводить до стресу, який згодом переростає в емоційне вигорання. Ключовим моментом у цій теорії є те, що емоційне вигорання розвивається не лише через стресові ситуації, але й через відчуття безпорадності та втрати контролю. Якщо людина не здатна відновити свої ресурси або відчуває, що втрати перевищують можливості їхнього відновлення, це призводить до хронічного стресу і, як наслідок, до вигорання [95].

У військовий період українського суспільства, причини емоційного вигорання можуть бути особливо складними та мають свої власні специфічні риси, порівняно з мирним часом. Постійна загроза життю та безпеці громадян, невизначеність щодо майбутнього, а також руйнування інфраструктури можуть

призводити до постійного стресу та тривоги у населення [3, 22]. Військові події супроводжуються постійним потоком негативних новин та травматичних подій, які можуть викликати великі психологічні труднощі. Наприклад, страх за власне життя та життя рідних, тягар втрати близьких, постійні обмеження в свободі руху та життєдіяльності - все це може створювати непереборний стрес та викликати емоційне вигорання [3].

У воєнний період також зазвичай спостерігається зростання кількості людей, які потребують допомоги через поранення, травми та психологічні проблеми, що є навантаженням на медичні та психологічні служби. Недостатність ресурсів та обмежений доступ до необхідної медичної допомоги можуть створювати великий стрес для медичного персоналу, що також може призвести до емоційного вигорання [18].

Воєнний період часто супроводжується великою кількістю внутрішнього переселення та міграції населення. Люди, які втратили свої домівки та родини, змушені шукати притулок та матеріальну допомогу в інших регіонах або країнах, що може викликати великий стрес та викликати емоційне вигорання. Також, воєнний період може призводити до психологічного відчуття відокремлення від світу та власної культури, особливо у разі окупації або анексії територій. Відчуття втрати ідентичності та національної гідності може призвести до серйозних психологічних проблем, включаючи депресію, тривогу та посттравматичний стресовий розлад (ПТСР), що також може підвищити ризик емоційного вигорання у населення [4, 22, 52].

Емоційне вигорання — це складний і багатогранний феномен, що охоплює як професійні, так і особисті сфери життя. Сучасні дослідження демонструють, що вигорання може розвиватися як в умовах постійного професійного стресу, так і в контексті особистих обов'язків, таких як батьківство або догляд за хворими. Вигорання впливає на емоційний, фізичний і соціальний стан людини, що вимагає комплексного підходу до його вивчення та розробки профілактичних заходів [87]. Український досвід також підтверджує важливість вивчення вигорання в умовах соціальних і політичних змін. Війна на сході України,

економічні труднощі та нестабільність сприяють розвитку вигорання серед населення, що робить цю проблему особливо актуальною для науковців та фахівців з психології [3, 60]. Ефективні підходи до профілактики вигорання включають розвиток емоційної саморегуляції, соціальної підтримки та організаційних змін, спрямованих на зниження рівня стресу та підвищення психологічної стійкості працівників і населення в цілому [18, 45, 95].

1.2. Особливості емоційного вигорання у жінок в бізнес-середовищі в умовах війни

У сучасному суспільстві, де робота часто потребує високого рівня емоційної віддачі, емоційне вигорання стало значною загрозою. Технічний прогрес, інформаційне перевантаження та стрес сприяють розвитку цього феномену, що негативно впливає на продуктивність, соціальні стосунки та якість життя людини [22, 35, 95]. Проблема емоційного вигорання у жінок стала особливо актуальною в умовах військового стану в Україні. Постійний стрес, загроза життю, турбота про близьких, обмеженість часу та відповідальність сприяють зростанню емоційного й фізичного напруження, що в результаті веде до вигорання. Це явище має серйозний вплив на фізичне та психічне здоров'я, а також на мотивацію до роботи [3, 22, 43, 45, 52].

Людина може спочатку не усвідомлювати ознак вигорання, що ускладнює боротьбу з ним на ранніх етапах. Для жінок, які поєднують професійні та сімейні обов'язки, ця проблема є особливо гострою, оскільки вигорання негативно впливає не лише на їхнє життя, але й на ефективність їхньої роботи. Це підкреслює необхідність пошуку способів зменшення стресу та підтримки високої працездатності в складних умовах [6, 27]. Таким чином, емоційне вигорання є багатограним феноменом, який впливає на психічне та емоційне благополуччя людини. Однак, щоб глибше зрозуміти специфіку цього явища та його вплив на жінок, необхідним є звернення до емпіричних досліджень, що дозволяє отримати практичні дані для подальшого аналізу та розробки ефективних методів профілактики [19, 35].

Жінки у сучасному бізнес-середовищі мають специфічні, часто унікальні, передумови для розвитку емоційного вигоряння. Ця вразливість зумовлена складною взаємодією їхніх численних соціальних ролей та глибоким впливом соціокультурних та гендерних стереотипів, які створюють додаткові джерела стресу та навантаження [27, 43, 82].

Чинники, що провокують емоційне вигоряння у жінок, можуть бути систематизовані на зовнішні (організаційні та соціокультурні) та внутрішні (індивідуально-психологічні). А. Кашлюк поділяє фактори на ці дві групи [33].

Зовнішні чинники:

Високий рівень відповідальності та багатозадачність. Жінки у діловому середовищі часто функціонують у режимі одночасного виконання кількох складних ролей: професіонала високого рівня, турботливої матері, відповідальної дружини, або ж лідерки. Ця мультирольова ідентичність, що передбачає надзвичайно високий ступінь відповідальності за кожен з функціональних областей, генерує перманентний хронічний стрес. Постійна необхідність оперативно перемикатися між різними контекстами та задачами призводить до фрагментації уваги, значного когнітивного перевантаження та, як наслідок, до систематичного дефіциту часу для повноцінного фізичного та психологічного відновлення. Такий режим діяльності створює постійний стан напруги, який є ключовим прекурсором розвитку синдрому вигоряння [19, 22, 33].

До зовнішніх факторів також відносяться: трудова атмосфера та взаємовідносини у колективі (напружені стосунки у колективі можуть сприяти виникненню емоційного виснаження та провокувати постійні конфлікти між співробітниками), емоційна напруженість під час трудового процесу (авторитарний стиль керівництва, конфлікти між колегами тощо), несприятливі умови праці (несталий графік, недотримання санітарно-гігієнічних вимог та інше) [4, 22, 35].

Гендерна нерівність та дискримінація. Незважаючи на очевидний прогрес у реалізації принципів гендерної рівності, жінки у бізнес-середовищі продовжують стикатися з латентними або експліцитними проявами системної

гендерної нерівності та дискримінації. Це може виявлятися у формі недовіри до їхніх професійних компетенцій, що вимагає подвійних зусиль для доведення своїх можливостей. Додатковою проблемою є менша оплата праці за аналогічну роботу порівняно з чоловіками (гендерний розрив в оплаті), а також обмежені можливості для кар'єрного зростання, відомі як «скляна стеля». Окрім цього, жінки можуть піддаватися проявам сексуалізації, цинізму або мікроагресії з боку колег чи керівництва. Постійне протистояння цим бар'єрам вимагає значних психічних ресурсів, призводить до відчуття несправедливості та фрустрації, що істотно підсилює ризик емоційного виснаження та сприяє кумуляції стресу [8, 33 35].

У дослідженнях українських бізнес-леді підкреслюється, що гендерні стереотипи — це не лише зовнішній тиск, а й внутрішній бар'єр, який жінки змушені долати щодня. Вони відзначають, що саме через стереотипи їм доводиться витрачати більше енергії на доведення своєї компетентності, а це призводить до швидшого емоційного вигорання [33, 82].

Відсутність підтримки та негативний мікроклімат. Недостатня соціальна та професійна підтримка є значущим предиктором розвитку вигорання. Цей чинник включає відсутність адекватного менторства, обмежені можливості для отримання конструктивного зворотного зв'язку, а також дефіцит емоційної чи інструментальної підтримки з боку колег та керівництва [3, 22, 35]. Токсичне робоче середовище, що характеризується внутрішніми конфліктами, надмірною конкуренцією, інтригами або проявами булінгу, створює постійну психоемоційну напругу, яка безпосередньо корелює з підвищенням ризику емоційного вигорання [22, 45]. Відчуття ізоляції, нерозуміння та ворожості у колективі позбавляє індивіда можливості отримувати необхідні ресурси для ефективного подолання стресу, пришвидшуючи процес виснаження [3, 22].

Внутрішні чинники:

Перфекціонізм і завищені вимоги до себе. Багато жінок, особливо тих, хто прагне досягти високих результатів у висококонкурентних сферах бізнесу, схильні до перфекціонізму та встановлення надмірно завищених вимог до себе в

усіх сферах життя – як у професійній, так і в особистій. Це прагнення бути «ідеальною» у кожній ролі призводить до постійного внутрішнього тиску, хронічної напруги та нездатності до повноцінного відпочинку. Незалежно від досягнутих результатів, такі особистості рідко відчують повне задоволення, що сприяє перманентному відчуттю недостатності, виснаження емоційних резервів та формуванню внутрішнього циклу незадоволеності [19, 22, 33].

Внутрішньо-особистісними факторами також є: етичні дилеми, неефективна система стимулювання, низький рівень емоційної віддачі, схильність до самопожертви (ігнорування інших сфер життя заради роботи, власних інтересів та цінностей), надмірна відповідальність (переоцінювання власних можливостей, завищені вимоги до своєї професійної діяльності тощо) [35, 43].

Низька самооцінка та сумніви у власних силах. Парадоксально, але значні професійні досягнення у бізнесі можуть поєднуватися з низькою самооцінкою та систематичними сумнівами у власних компетенціях. Жінки частіше схильні до самокритики, надмірної рефлексії щодо власних недоліків та постійного внутрішнього аналізу. Це посилює відчуття безпорадності, підвищує рівень тривожності та створює замкнене коло: чим більше зусиль докладається для досягнення цілей, тим менш значущим здається результат через внутрішнє знецінення власних досягнень, що поглиблює емоційний дискомфорт [6, 27, 50].

Висока емоційна чутливість та емпатія. Жінки, як правило, демонструють вищий рівень емоційної чутливості та емпатії. Ці риси, хоча й безумовно є цінними у професіях, що передбачають інтенсивну взаємодію з людьми та «емоційну працю», водночас роблять їх більш вразливими до емоційного перевантаження. Глибоке співпереживання проблемам клієнтів, партнерів або колег, а також тенденція до «вбирання» негативних емоцій з оточуючого середовища, призводить до швидшого виснаження емоційних ресурсів. Це особливо актуально у сферах, де емоційна праця є невід'ємною частиною професійних обов'язків, збільшуючи ризик розвитку емоційного вигорання через постійне емоційне залучення [19, 27].

Емоційне вигоряння у жінок часто проявляється у домінуванні емоційного виснаження, що супроводжується психосоматичними симптомами (головні болі, розлади сну, хронічна втома, проблеми з травленням, м'язові напруження) та підвищеною чутливістю до міжособистісних конфліктів [22, 43, 45].

Наслідки вигоряння є багатограними та мають деструктивний вплив на різні сфери життя:

Зниження професійної ефективності: Проявляється у помітному падінні продуктивності праці, погіршенні якості виконуваних завдань, зростанні кількості помилок, відсутності ініціативи, креативності та здатності до інновацій. Це призводить до зниження конкурентоспроможності та професійної деградації [3, 33, 35].

Погіршення фізичного та психічного здоров'я: Супроводжується розвитком або загостренням психосоматичних захворювань (таких як гіпертонія, ішемічна хвороба серця, синдром подразненого кишечника), хронічною втомою, порушеннями сну (безсоння або гіперсомнія), загостренням тривожних та депресивних станів, а також підвищеним ризиком розвитку дезадаптивних копінг-стратегій, включаючи зловживання психоактивними речовинами та, у важких випадках, суїцидальну поведінку [6, 22, 43].

Збільшення плинності кадрів: Вигоряння часто є основною причиною звільнень, що призводить до втрати цінних, досвідчених співробітників для компаній. Це, у свою чергу, генерує додаткові витрати на пошук, відбір та навчання нового персоналу, а також може негативно впливати на корпоративну культуру та моральний дух колективу [25, 95, 98].

Втрата здатності до відновлення: На пізніх стадіях вигоряння особа втрачає здатність до самовідновлення. Навіть тривалий відпочинок або зміна діяльності не приносять бажаного полегшення, оскільки внутрішні ресурси вичерпані. Це вимагає обов'язкової професійної психологічної допомоги та тривалої, комплексної реабілітації [22, 47, 95].

Умови війни є потужним, тотальним, системним та пролонгованим психотравмуючим чинником, який кардинально трансформує контекст

виникнення та перебігу емоційного вигоряння. Війна — це не просто зовнішня загроза, а глибоко психологічний катаклізм, що фундаментально руйнує базові потреби людини: у безпеці, стабільності, передбачуваності та контролі над власним життям, що корелює з ієрархічною моделлю потреб А. Маслоу [3, 22, 96]. Згідно з транзакційною моделлю стресу Р. Лазаруса та С. Фолкман, війна розглядається як перманентний, високоінтенсивний стресор, який потребує постійної адаптації та переоцінки ситуації. Для жінок у бізнес-середовищі війна не просто додає нові стресори, а багаторазово підсилює існуючі вразливості та чинники ризику, руйнує базові опори психіки та створює безпрецедентні виклики для психологічного благополуччя та функціональності [15, 27, 95].

Екстремальна багатозадачність та відповідальність. В умовах війни жінки-підприємниці чи керівниці часто вимушені брати на себе не лише звичайні професійні функції, а й додаткові, пов'язані із збереженням бізнесу в умовах кризи, релокацією виробничих потужностей, підтримкою співробітників, а також інтенсивною волонтерською діяльністю. Домашні обов'язки, що традиційно лягають на жінок, посилюються турботою про безпеку родини, дітей, часто у відриві від чоловіків, що перебувають на фронті. Це перетворює звичайну багатозадачність на гіперзадачність, що виходить за межі адаптивних можливостей людської психіки, призводячи до постійного фізичного та емоційного перевантаження [6, 32, 45].

Посилення гендерної нерівності та дискримінації. В умовах соціальної та економічної кризи, спричиненої війною, може загострюватися традиційне сприйняття жіночих ролей. Це може проявлятися у зміщенні пріоритетів на "виживання" сім'ї, що може обмежувати професійні можливості жінок або змушувати їх доводити свою компетентність у складніших умовах, часто стикаючись з упередженнями та подвійними стандартами. Економічна нестабільність та боротьба за виживання бізнесу можуть створювати додатковий тиск та ускладнювати відстоювання своїх прав та досягнення рівноправності, посилюючи відчуття несправедливості та безсилля [8, 33, 43, 52].

Руйнування соціальної підтримки. Війна призводить до вимушеної міграції (як внутрішньо переміщених осіб, так і біженок), розриву сталих соціальних зв'язків, втрати звичного оточення, друзів та мереж підтримки. Це стосується як фізичної міграції (до іншого міста чи країни), так і психологічної ізоляції, спричиненої зміною пріоритетів у суспільстві, почуттям втрати спільноти та взаєморозуміння. Дефіцит підтримки у робочому колективі, що сам перебуває у стані стресу, та відсутність менторства стають критичними чинниками, які значно посилюють вразливість до вигорання, оскільки соціальна підтримка є одним з найважливіших буферів проти стресу [3, 27, 33, 38].

Хронічний травматичний стрес та невизначеність. Постійна загроза життю та здоров'ю, безпосередній досвід втрат (близьких, майна, звичного життя), перманентна невизначеність майбутнього, пов'язана з активними бойовими діями, створюють фон хронічної психотравматизації. Цей стан постійно підтримує високий рівень тривоги, що виснажує нервову систему, знижує когнітивні функції (концентрацію уваги, пам'ять, здатність до прийняття рішень) та прискорює розвиток вигорання. Навіть при відсутності прямого впливу бойових дій, життя в умовах постійних повітряних тривог, новин про втрати та руйнування є перманентним стресором [13, 22, 95].

Крива емоцій під час війни виглядає так: оптимізм, збудження, ейфорія, тривога, заперечення, страх, депресія, паніка, відчай, віра, надія, оптимізм. І так по колу [19, 30, 54].

Американська психологиня Елізабет Кублер Рос має власну популярну теорію прийняття життєвих змін: заперечення, злість, торг, депресія, прийняття [18, 42, 54].

ПТСР – це психологічний наслідок впливу подій, які характеризуються екстремальністю та перевищують межі звичайних людських переживань. Розлад формується під впливом інтенсивного страху, жаху та відчуття безпорадності, які особа переживає під час несподіваної, стрімкої та/або тривалої катастрофічної події. Приблизно у кожній п'ятій особі (20%), яка зазнала травми, навіть без

фізичних ушкоджень, можуть виникнути симптоми ПТСР, що проявляються у комплексі психічних розладів та психосоматичних порушень [13, 14, 22].

Тривалий стрес має вплив як і на фізичне, так і на психічне здоров'я. Наша внутрішня кнопка тривоги, або мигдалеподібне тіло, трохи збільшується. І ми наче починаємо чутливіше та гостріше реагувати на подразники, збільшується тривожність, рівень страху. Організм виключає свої додаткові функції – лібідо, імунну систему. Крім того, наша дофамінова система, яка регулює один з "гормонів щастя", виснажується. Ми стаємо апатичними, депресивнішими тощо [22, 29, 45].

Вимушена міграція та труднощі адаптації. Жінки, які були змушені мігрувати (внутрішньо переміщені особи або біженки), стикаються з подвійною, а часто й потрійною, проблемою адаптації – до нових умов життя, нового (або кардинально зміненого) бізнес-середовища, а також до культурних та соціальних змін. Це включає пошук житла, працевлаштування, інтеграцію дітей у нові освітні заклади, що є потужним додатковим джерелом стресу. Навіть після повернення до "мирних" умов праці, вони можуть відчувати труднощі з адаптацією до цивільних правил та режимів, що викликає дискомфорт, почуття невідповідності та безпорадності, поглиблюючи тривожні стани та депресію [3, 8, 33, 35].

Воєнний період часто супроводжується великою кількістю внутрішнього переселення та міграції населення. Люди, які втратили свої домівки та родини, змушені шукати притулок та матеріальну допомогу в інших регіонах або країнах, що може викликати великий стрес та викликати емоційне вигорання [3, 22, 32, 45, 48].

Воєнний період може призводити до психологічного відчуття відокремлення від світу та власної культури, особливо у разі окупації або анексії територій. Відчуття втрати ідентичності та національної гідності може призвести до серйозних психологічних проблем, включаючи депресію, тривогу та посттравматичний стресовий розлад, що також може підвищити ризик емоційного вигорання у населення [13, 27, 35, 54].

"Моральна травма" та "травма свідка". Жінки у бізнесі, які продовжують працювати в Україні, особливо у прифронтових або постраждалих регіонах, часто стають свідками руйнувань, страждань, втрат. Вони можуть відчувати "моральну травму" (moral injury) через вимушену участь у процесах, що суперечать їхнім глибинним цінностям (наприклад, необхідність звільняти співробітників, бачити руйнування бізнесу), або через відчуття безсилля перед масштабами трагедії. Ця травма відрізняється від ПТСР і може проявлятися у відчутті провини, сорому, втрати довіри до світу та себе, що істотно виснажує психіку [22, 29, 30, 47].

Існує такий феномен, як синдром провини вцілілого – соціально-психологічний феномен, що виникає у тих, хто пережив або був свідком травматичних подій (війни, катастрофи, насилля, стихійного лиха та ін.) та вижив на відміну від інших. Цей синдром має такі симптоми: апатія, втрата фізичних сил; відсутність бажання жити; нав'язливі думки про те, що ви могли зробити, та не зробили; неможливість спати, тривожний сон; відмова від їжі, нудота; небажання спілкуватись, сором; суїцидальні думки, самопошкодження; відчуття безпорадності, відчаю, постійне відчуття горя [13, 29, 33, 54, 71].

Розмиття меж між роботою та особистим життям. В умовах війни межі між професійною та особистою сферами стають вкрай розмитими. Робота може виконуватися з бомбосховищ, у будь-який час доби через повітряні тривоги чи інші екстрені ситуації, що унеможливує повноцінний відпочинок та відновлення. Відсутність чітких "кордонів" посилює відчуття постійної залученості, гіпервідповідальності та емоційного виснаження, оскільки психіка не має можливості "вимкнутися" від робочих проблем [6, 22, 33, 43].

Економічна нестабільність та відповідальність за бізнес. Жінки-підприємниці несуть величезний тягар відповідальності за збереження робочих місць, виплату заробітних плат, адаптацію бізнесу до нових реалій, що в умовах війни є надзвичайно складним і виснажливим завданням. Постійний страх втратити все, що було створено, а також турбота про фінансовий добробут

співробітників, створює додатковий хронічний стрес, який може бути більш інтенсивним, ніж особистий страх [33, 34, 38, 47].

Наслідки емоційного вигорання в умовах війни мають більш виражених, глибокий та системний характер, впливаючи на всі аспекти життєдіяльності та соціального функціонування:

Поглиблення психічних розладів. Тривожні та депресивні стани, що є типовими для вигорання, посилюються та можуть трансформуватися у важчі форми психопатології, такі як посттравматичний стресовий розлад (ПТСР), obsesивно-компульсивні розлади, панічні атаки або інші форми психопатології. Хронічний стрес та травматизація руйнують нервову систему, роблячи її вкрай вразливою до розвитку стійких психічних порушень [13, 14, 22, 35].

Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) становить значну небезпеку через ризик виникнення дисоціативних флешбеків, які порушують функціонування особистості. Загальні закономірності розвитку ПТСР та його клінічні прояви залежать від специфіки травматичного стресора, який спричинив психологічні та психосоматичні порушення. Ключовими етіологічними факторами є екстремальність події, її вихід за межі звичайного досвіду, а також інтенсивність пережитого страху за життя, жаху та безпорадності. Додатковими важливими характеристиками травмуючої події є її несподіванка, стрімкість, тривалість дії та повторюваність протягом життя [13, 14, 18, 98].

Значне зниження життєстійкості. Хронічне виснаження та травматичний досвід призводять до вичерпання адаптивних ресурсів організму, розвитку відчуття безнадійності, апатії, втрати мотивації та здатності ефективно функціонувати як у професійній, так і в особистій сферах. Це може проявлятися у втраті інтересу до життя, апатії та відчутті безсилля перед обставинами [30, 33, 95].

Соціальна ізоляція та дезадаптація. Втрата звичних соціальних зв'язків, нездатність до побудови нових довірчих відносин, а також дезадаптивні поведінкові патерни (наприклад, підвищена агресивність, ригідність у спілкуванні) посилюють соціальну ізоляцію. Це може проявлятися у

відстороненості від колег, родини, униканні соціальної активності, що поглиблює відчуття самотності та безвихідності, ускладнюючи реінтеграцію у мирне суспільство [3, 13, 14, 27].

Таким чином, емоційне вигорання у жінок у бізнес-середовищі в умовах війни є багатофакторним синдромом, що формується під впливом хронічного стресу, екстремальної невизначеності, гіпертрофованої багатозадачності, вимушеної міграції, дефіциту соціальної підтримки та критичного розмиття меж між професійною та особистою сферами. Комплексна взаємодія цих чинників створює унікальний та надзвичайно інтенсивний стресовий фон, що виснажує адаптивні ресурси психіки до критичного рівня [22, 27, 35, 95].

Вчасна та адекватна психологічна й організаційна підтримка, цілеспрямований розвиток індивідуальної життєстійкості та створення безпечного, гнучкого та підтримуючого бізнес-середовища є ключовими умовами для збереження психічного здоров'я та професійної ефективності жінок у сучасних екстремальних умовах. Це дозволяє не лише запобігти або мінімізувати прояви вигорання, а й забезпечити повноцінну реалізацію потенціалу жіночих лідерів та фахівців, сприяючи стійкості як окремих підприємств, так і суспільства в цілому в період війни та подальшого відновлення [35, 45, 47, 98].

1.3. Роль емоційного інтелекту у розвитку емоційного вигорання

У сучасному динамічному світі, що характеризується високою конкуренцією, швидким ритмом життя та постійним інформаційним перевантаженням, зростає вразливість людей до стресових станів [4, 10, 18, 22, 43, 51]. Напружена робота в режимі постійного цейтноту та прагнення виконувати якомога більше завдань одночасно виснажують компенсаторні можливості нервової системи, які не є безмежними. Як наслідок, виникає довготривала стресова реакція, що на сьогоднішній день розглядається як синдром вигорання. Цей синдром є чинником, що потенціює деформацію

особистості професіонала, негативно впливаючи на продуктивність, соціальні стосунки та якість життя [3, 5, 18, 29, 43, 45].

Особливої актуальності проблема емоційного вигорання набуває для жінок, які працюють у бізнесі. Вони часто поєднують професійні та сімейні обов'язки, стикаються з гендерною нерівністю та тиском, пов'язаним із необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в умовах жорсткої конкуренції. У цьому контексті, емоційний інтелект (ЕІ) виступає як ключовий ресурс психологічного здоров'я та ефективності, що має не менше значення для життєдіяльності особистості, ніж когнітивні здібності. Метою даної роботи є виявлення взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту та схильністю до емоційного вигорання у жінок у бізнес-середовищі [3, 4, 5, 7, 15, 23, 35].

Емоційний інтелект (ЕІ) є одним із основних понять психології здоров'я, що лежить в основі емоційної саморегуляції. Термін «емоційний інтелект» був уведений у науковий обіг П. Саловей і Дж. Майєром у 1990 році та популяризований Д. Гоулманом [4, 7]. У сучасних теоріях значна увага приділяється проблемам емоційної стійкості, процесам саморегуляції та загальній емоційній спрямованості. Всі ці компоненти психологічного здоров'я можна поєднати під назвою емоційний інтелект, який має не менше значення для життєдіяльності особистості ніж психічна та соціальна інтелектуальні сфери і стає одним із основних понять психології здоров'я [3, 5, 26, 4].

Ураховуючи сучасний суперечливий стан розгляду даної теми, неможливо надати єдине визначення емоційного інтелекту. Представники різних моделей ЕІ вбачають визначення поняття по-різному. Нині можна виділити дві основоположні моделі емоційного інтелекту:

У сучасній психології виділяють два основні підходи до розуміння емоційного інтелекту: модель здібностей та змішані моделі. Майєр, Саловей та Карузо розглядають емоційний інтелект як специфічну когнітивну здібність обробляти емоційну інформацію. Згідно з їхньою чотирикомпонентною моделлю, ЕІ включає:

Сприйняття емоцій - здатність ідентифікувати емоції в собі та інших, розпізнавати емоційний зміст у виразах обличчя, позі тіла, голосі, творах мистецтва.

Використання емоцій для полегшення мислення - здатність генерувати емоції для підтримки когнітивних процесів, використовувати емоційні стани для покращення вирішення проблем та творчості.

Розуміння емоцій - здатність аналізувати емоції, розуміти їхні причини та наслідки, передбачати емоційні реакції.

Управління емоціями - здатність регулювати власні емоції та емоції інших людей для досягнення цілей.

Ця модель підкреслює, що емоційний інтелект розвивається з віком та досвідом, і може бути виміряний за допомогою тестів здібностей [4, 5, 6].

Змішана модель Р. Бар-Он, Д. Люсін. Емоційний інтелект – це множинність некогнітивних вмінь і навичок, що справляють вплив на спроможність долати перешкоди [3, 4, 5, 6].

Згідно з концепцією Д. Гоулмена, емоційний інтелект – це здатність усвідомлювати власні почуття, почуття інших людей, мотивувати самого себе та інших, а також управляти емоціями як наодинці з самим собою, так і стосовно інших. Він вираховується як сума показників семи здібностей: самоусвідомлення, самомотивування, стійкість до фрустрації, контроль за імпульсами, регуляція настрою, емпатія, оптимізм. Якщо IQ є предиктором академічної успішності, то рівень EQ дозволяє говорити про ймовірність життєвого успіху. Гоулман запропонував більш широку концепцію емоційного інтелекту, яка включає як когнітивні здібності, так і особистісні характеристики. Згідно з його підходом, емоційний інтелект -- це «здатність усвідомлювати власні почуття та почуття інших людей, мотивувати самого себе та інших, а також управляти емоціями як наодинці з самим собою, так і стосовно інших» [17]. Модель Гоулмена включає п'ять основних компонентів:

Самопізнання - розуміння власних емоцій, сильних та слабких сторін, цінностей та мотивів.

Саморегуляція - контроль імпульсів, управління деструктивними емоціями, адаптивність.

Мотивація - прагнення до досягнення цілей, оптимізм, ініціативність.

Емпатія - розуміння емоцій інших, здатність ставити себе на місце іншого.

Соціальні навички - побудова стосунків, комунікація, управління конфліктами, лідерство [17].

К. Стайнер розглядав емоційну грамотність як інтегративну властивість, що ґрунтується на чотирьох головних компонентах емоційного інтелекту (EI): самосвідомість, самоконтроль, емпатія та навички відносин. Усвідомлення та управління власними емоціями, здатність до співпереживання (емпатії) та підтримка дружнього ставлення до людей є фундаментом для кращого розуміння світу, самопізнання та успішної самореалізації індивіда [45, 54].

Згідно з дослідженнями у сфері розвитку емоційного інтелекту, він проявляється в діяльності через 15 компетенцій, відсутність яких сприяє емоційному вигоранню [14, 31, 96]:

Самоповага: Вміння поважати і приймати себе та свої вчинки.

Емоційна самоусвідомленість: Здатність розуміти свої почуття та причини, що їх зумовили.

Асертивність: Здатність виражати почуття, переконання, думки та захищати свої права в не деструктивній формі.

Незалежність: Здатність думати і вирішувати за себе, обмежуючи вплив емоцій інших людей.

Самоактуалізація: Прагнення реалізувати свій потенціал, досягнути поставленої мети.

Емпатія: Вміння розуміти, розрізняти і бути чутливим до емоцій інших людей.

Соціальна відповідальність: Здатність робити щось заради інших і разом з іншими, усвідомлено і згідно з соціальними правилами.

Міжособистісні відносини: Здатність встановлювати і підтримувати емоційно взаємовигідні стосунки.

Стресовитривалість: Здатність активно і позитивно протистояти стресогенним ситуаціям.

Контроль імпульсивності: Уміння чинити опір імпульсу до дії, контролювати агресивність, ворожість і безвідповідальне ставлення.

Реалістичність: Здатність чітко розрізняти, що відбувається в дійсності «тут і зараз».

Гнучкість: Здатність пристосовувати свої думки, почуття і поведінку до нових умов і ситуацій.

Вирішення проблем: Уміння виявляти, визначати проблеми, а також знаходити ефективні шляхи їхнього вирішення.

Оптимізм: Здатність бачити світлу сторону життя і зберігати цей позитив у будь-яких, навіть найважчих обставинах.

Щастя: Самовдоволеність, здатність отримувати задоволення від життя; показник загального рівня емоційного інтелекту.

Емоційний інтелект (EI) відіграє ключову роль у здатності особистості ефективно справлятися зі стресом та запобігати розвитку емоційного вигорання. EI включає здатність розпізнавати, розуміти та керувати власними емоціями, а також емоціями інших. Високий рівень EI дозволяє індивіду більш адекватно оцінювати стресові ситуації, регулювати свої емоційні реакції та вибирати конструктивні стратегії подолання [6, 13, 17, 35, 54, 80].

Емоційний інтелект відіграє ключову роль у моделюванні стресових реакцій. Чим вищий рівень EI, тим ефективніше індивід здатний до емоційної саморегуляції. Ця здатність дозволяє особі не лише точно ідентифікувати власні почуття та почуття оточуючих, але й свідомо керувати ними, що є необхідним для конструктивного осмислення емоційно значущої інформації та прийняття рішень. Таким чином, якість емоційного сприйняття, пізнання та регуляції безпосередньо впливає на толерантність до стресу [4, 17, 23, 45, 96].

У контексті діяльності емоційна компетентність розуміється як здатність до ефективної саморегуляції, що дозволяє особі узгоджувати свої емоції з поведінковими цілями. Вона базується на внутрішній чутливості до

розбіжностей між прогнозованими та реальними результатами і почутті задоволеності власними досягненнями. Здатність адаптивно моделювати емоційні реакції відповідно до внутрішніх потреб і зовнішніх параметрів ситуації є ключовою. Це підтверджує, що високий рівень емоційного інтелекту та емоційної компетентності є вирішальною умовою для стресостійкості [17, 35, 38, 54, 96].

Дослідженнями І.Н. Андрєєвої [4], К.К. Кордяліс та Є.Н. Ейдимтайте [5] доведено, що люди з високим рівнем емоційного інтелекту більш стійкі до негативних емоційних впливів, що дозволяє їм краще регулювати свої психоемоційні стани. Вони краще справляються зі стресовими ситуаціями, легше налагоджують соціальні зв'язки та демонструють нижчий рівень депресивної симптоматики [3, 6, 47]. Це зумовлено їхньою здатністю адекватно оцінювати емоційний стан, контролювати негативні переживання та знаходити конструктивні шляхи розв'язання проблем. Низький рівень емоційного інтелекту, навпаки, може призводити до труднощів у регуляції емоцій та соціальної ізоляції, що є факторами ризику розвитку депресивних станів [17]. Зокрема, брак навичок усвідомлення та управління емоціями може сприяти накопиченню стресу, тривожності й фрустрації, що в довгостроковій перспективі може призводити до депресивних станів.

Експериментальні дослідження, проведені Н. Водоп'яною та О. Старченковою (адаптація опитувальника К. Маслач та С. Джексона для діагностики емоційного вигорання) та Н. Холлом (методика діагностики емоційного інтелекту, адаптована Н. Фетискіним, В. Козловим, Г. Мануйловим), підтверджують цей взаємозв'язок [10, 47].

Як було зазначено вище, емоційний інтелект є ключовим компонентом психологічного здоров'я та ефективної саморегуляції. Його розвиток є першочерговим завданням у збереженні стабільності організації та її людських ресурсів, а також у профілактиці та подоланні негативних наслідків організаційних стресів [8, 15, 98].

Високий рівень емоційного інтелекту, що проявляється у здатності розуміти власні емоції та емоції інших людей, керувати емоційною сферою, дозволяє особистості адекватно реагувати на стрес. ЕІ допомагає приймати рішення на основі відображення і осмислення емоцій, які мають для особистості певний зміст. Пряма залежність перебігу стресових реакцій від емоційного сприйняття, емоційної регуляції та емоційного пізнання підкреслює важливість ЕІ.

Емоційна компетентність, як невід'ємна складова емоційного інтелекту, визначається як здатність особистості оптимально координувати емоції із цілеспрямованою поведінкою. Дослідниця Керолін Саарі стверджує, що розвиток цієї компетентності залежить від оволодіння комплексом взаємопов'язаних здібностей. Вони включають: усвідомлення власних емоційних станів, розрізнення емоцій інших, адекватне використання емоційного словника відповідно до культурних норм, емпатичне та симпатичне включення в чужі переживання, а також розуміння невідповідності між внутрішнім станом та зовнішнім вираженням емоцій. Крім того, компетентність охоплює вміння справлятися з негативними переживаннями, усвідомлення впливу емоційної експресії на структуру взаємовідносин та здатність до емоційної адекватності (прийняття власних емоцій) [20, 54, 56].

Людина є цілісною біоенергоінформаційною системою, тому вплив на будь-яку з цих складових позначається і на інших. Незалежно від причин виникнення емоційного стресу, його наслідки завжди несприятливо впливають на результат діяльності особистості. І тільки від самої людини залежить, чи справиться вона із своїм емоційним станом. Саме підвищення емоційного інтелекту та розвиток емоційної компетентності сприяє адекватному розумінню особистістю витоків своїх емоцій та емоцій інших людей, допомагає здійснювати на цій основі самоконтроль, зберігати психологічну рівновагу та впевнено досягати бажаного результату [33, 54, 55, 71].

Рівень розвитку емоційного інтелекту має прямий та значущий вплив на схильність особистості до емоційного вигорання та її здатність ефективно протистояти стресовим факторам [17, 23, 35, 47, 96].

Високий рівень емоційного інтелекту виступає як потужний захисний механізм, що дозволяє жінкам у бізнесі:

Ефективно усвідомлювати та регулювати власні емоції: Жінки з високим ЕІ краще розпізнають перші ознаки емоційного виснаження, такі як підвищена дратівливість, втома, апатія. Це дає їм можливість своєчасно реагувати, застосовувати техніки саморегуляції (наприклад, дихальні вправи, медитацію) та звертатися за підтримкою, не допускаючи накопичення негативних емоцій до критичного рівня. Вони здатні свідомо керувати своїми емоційними станами, стримувати негативні імпульси та направляти свою енергію у конструктивне русло, що запобігає розвитку емоційного виснаження [6, 13, 20].

Будувати міцні соціальні зв'язки та ефективно комунікувати: Розвинена емпатія та соціальні навички дозволяють жінкам з високим ЕІ встановлювати та підтримувати довірчі стосунки з колегами, керівництвом та партнерами. Це створює мережу соціальної підтримки, яка є важливим буфером проти стресу та вигорання. Здатність розуміти емоції інших допомагає вирішувати конфлікти, уникати непорозумінь та підтримувати позитивний мікроклімат у колективі, що знижує рівень деперсоналізації та цинізму. Дослідження Н.Г. Васильєвої [4] у сфері медицини, де відносини між лікарем і пацієнтом є невід'ємною частиною професіоналізму, показують, що емоційний інтелект лікаря позитивно корелює з довірою до нього пацієнтів. Цей принцип можна екстраполювати на бізнес-середовище, де довіра клієнтів та партнерів є ключовою для успіху [3, 56, 96].

Зберігати оптимізм та високу мотивацію: Жінки з високим ЕІ більш схильні до оптимістичного погляду на життя та здатні бачити світлу сторону навіть у складних обставинах. Це допомагає їм підтримувати високий рівень самомотивації та прагнення до досягнень, що є протилежним редукції особистісних досягнень, яка є одним з ключових симптомів вигорання. Вони ефективніше справляються з фрустрацією та невдачами, розглядаючи їх як

можливості для навчання та зростання, а не як підтвердження власної некомпетентності [3, 15, 35].

На противагу цьому, низький рівень емоційного інтелекту значно підвищує ризик розвитку емоційного вигорання, оскільки:

Ускладнює усвідомлення та управління емоціями: Особи з низьким ЕІ часто не здатні розпізнавати власні емоційні стани або ігнорують їх, що призводить до накопичення стресу та внутрішньої напруги. Вони можуть не мати ефективних стратегій для регуляції негативних емоцій, таких як гнів, тривога чи смуток, що призводить до їх хронізації та поглиблення емоційного виснаження [17, 35, 38, 54, 96].

Сприяє соціальній ізоляції та конфліктам: Нездатність розуміти емоції інших та ефективно взаємодіяти на емоційному рівні може призводити до непорозумінь, конфліктів та відчуття відстороненості від колективу. Це посилює деперсоналізацію та цинізм, оскільки особа не відчуває підтримки та взаєморозуміння, що є важливим фактором ризику для вигорання [6, 47, 20].

Знижує самотивацію та посилює відчуття некомпетентності: Без здатності до самотивації та оптимізму, особи з низьким ЕІ можуть швидко втрачати інтерес до роботи, відчувати себе некомпетентними та неуспішними. Це призводить до редукції особистісних досягнень, оскільки вони не бачать сенсу у своїх зусиллях та не здатні оцінити власні успіхи [13, 26, 56].

Першочергове завдання у збереженні стабільності організації та її людських ресурсів — профілактика і подолання негативних наслідків організаційних стресів. З цією метою слід розвивати емоційну компетентність, яка є невід'ємною частиною емоційного інтелекту [4, 17, 35, 54].

Ефективні методи розвитку емоційного інтелекту включають:

Тренування усвідомленості (Mindfulness) є ефективною стратегією для зниження рівня стресу та сприяє кращому розпізнаванню й прийняттю емоцій. Регулярна практика, що включає медитацію, дихальні техніки та неупереджене спостереження за внутрішніми станами (думками та емоціями), поліпшує концентрацію уваги та значно знижує тривожність. Основний терапевтичний

ефект полягає у формуванні спокійнішої та більш адаптивної реакції на стресові ситуації [49, 51, 96].

Розвиток навичок емпатії має ключове значення для формування підтримувальних соціальних зв'язків та ефективної профілактики соціальної ізоляції. Здатність точно розуміти емоційний стан інших людей та налагоджувати з ними взаємодію на глибокому емоційному рівні є необхідною умовою для побудови здорових міжособистісних стосунків, що підвищує соціальну інтеграцію [8, 17, 26, 35].

Застосування КПТ дозволяє ефективно коригувати емоційний дисбаланс та депресивну симптоматику. Терапія сфокусована на аналізі зв'язку між думками, емоціями та поведінкою. Ключовим завданням є виявлення негативних автоматичних думок, що лежать в основі неадекватних емоційних реакцій, а також формування адаптивних когнітивних стратегій і позитивних патернів мислення [13, 23, 63].

Застосування практик саморегуляції спрямоване на активацію парасимпатичної нервової системи з метою стабілізації емоційного та фізіологічного стану. Використання специфічних технік, зокрема контрольоване дихання (наприклад, метод 4-7-8) та прогресивна м'язова релаксація, є доведеним засобом для швидкого зменшення рівня тривоги та загального стресового напруження [38, 51, 59].

Емоційна стійкість є динамічною характеристикою, що включає поведінкові та когнітивні навички. Її розвиток фокусується на здатності до конструктивної поведінки у конфлікті, підтримці гнучкості мислення і використанні технік самопідтримки. Це забезпечує індивіду можливість адаптуватися до стресу, ефективно долати навантаження та демонструвати високу резилієнтність (здатність швидко відновлюватися) після травмуючих чи стресових подій [53, 54, 55].

Умовно всі методи гармонізації психофізичного стану людини можна об'єднати в три групи:

Фізіологічний рівень регуляції психофізичного стану: достатньо тривалий і якісний сон; збалансоване, насичене вітамінами і мінералами харчування; достатнє фізичне навантаження, заняття спортом, ранкова гімнастика; фітотерапія, гомеопатія; масаж; терапія кольором; ароматерапія; водні процедури [10, 22, 31, 46].

Емоційно-вольова регуляція психофізичного стану: позитивне спілкування; заняття улюбленою справою, хобі; спілкування з природою; спілкування з тваринами; медитації, молитви; візуалізації, аутотренінги [5, 17, 50, 57].

Ціннісно-смысловий рівень регуляції психофізичного стану: самоаналіз; контроль над своїми думками та емоціями; правильний розпорядок часу; керування власною поведінкою; відсутність суперечок з близькими; пошукова активність [10, 18, 51, 52, 89].

Окрім індивідуальних зусиль, організації також відіграють ключову роль у профілактиці вигорання та підтримці емоційного благополуччя своїх співробітників, зокрема жінок у бізнесі. Це включає:

Створення безпечного та підтримуючого середовища: Забезпечення психологічно безпечної атмосфери в колективі, що включає нульову толерантність до булінгу, дискримінації та активну підтримку відкритої, емпатичної комунікації та взаємоповаги між співробітниками та керівництвом [4, 20, 37].

Гнучкість та адаптивність робочих процесів: Перегляд робочих графіків, надання можливості віддаленої роботи, ефективне делегування обов'язків та надання додаткових оплачуваних вихідних для відновлення. Це дозволяє співробітникам краще балансувати між професійними обов'язками та особистим життям [43, 49, 53].

Програми психологічної підтримки: Впровадження або розширення Employee Assistance Programs (EAP), організація регулярних груп підтримки, проведення семінарів з подолання стресу та забезпечення доступу до кваліфікованих психологів. М.І. Продан [5] та О.М. Васильченко [4] зазначають,

що ефективність заходів профілактики напряду залежить від розвитку емоційної сфери фахівця, що має бути спрямований на усвідомлення своїх емоційних станів, усунення причин дискомфорту, формування вмінь адекватного емоційного реагування, зняття емоційної напруги, стимулювання й пробудження бажаних почуттів, звільнення від небажаних наслідків [5, 6, 55, 71].

Активна комунікація та емпатичне лідерство: Керівництво має демонструвати високий рівень емпатії, прозорість та відкритість у комунікації. Надання чіткої та правдивої інформації про стан справ у компанії, можливості та плани, а також активна підтримка морального духу колективу є ключовими [3, 53, 56].

Інвестиції в соціальні зв'язки та спільноту: Організація корпоративних заходів, спрямованих на відновлення та зміцнення соціальних зв'язків у колективі, формування відчуття спільноти та взаємодопомоги [26, 34, 54].

Взаємозв'язок між емоційним інтелектом та емоційним вигоранням є прямим та значущим. Високий рівень ЕІ, що проявляється у здатності усвідомлювати, розуміти та керувати власними емоціями, а також емоціями інших, є потужним захисним фактором проти розвитку синдрому вигорання. Для жінок, які працюють у бізнесі, розвиток емоційного інтелекту є не просто бажаним, а критично важливим для збереження психологічного здоров'я, підвищення професійної ефективності та досягнення життєвого успіху. Саме підвищення емоційного інтелекту та розвиток емоційної компетентності сприяє адекватному розумінню особистістю витоків своїх емоцій та емоцій інших людей, допомагає здійснювати на цій основі самоконтроль, зберігати психологічну рівновагу та впевнено досягати бажаного результату. Таким чином, інвестиції в розвиток емоційного інтелекту та створення підтримуючого організаційного середовища є ключовими для профілактики емоційного вигорання та забезпечення стабільності та процвітання як окремих особистостей, так і бізнес-структур [3, 4, 5, 17, 35, 38, 54, 66, 71].

Висновок до розділу 1

У першому розділі магістерської роботи здійснено глибокий теоретичний аналіз феномену емоційного вигорання в контексті сучасних соціально-економічних умов, зокрема в умовах воєнного стану. Розглянуто основні теоретичні підходи до визначення синдрому емоційного вигорання, його структуру, етапи розвитку та чинники виникнення. Увагу приділено класичним моделям вигорання (К. Маслач, В.В. Бойко, А. Pines, Н. Водоп'янова), що дозволило виявити ключові компоненти цього явища: емоційне виснаження, деперсоналізацію, редукцію особистих досягнень.

Особлива увага була зосереджена на специфіці емоційного вигорання жінок, які працюють у бізнес-сфері. Встановлено, що саме жінки в умовах багаторівневого стресу (воєнна криза, економічна нестабільність, поєднання професійних та сімейних ролей) є надзвичайно вразливими до розвитку синдрому вигорання. Виокремлено внутрішні (перфекціонізм, завищені вимоги, емоційна чутливість, схильність до самопожертви) та зовнішні (висока відповідальність, гендерна нерівність, токсичне середовище) чинники, які сприяють розвитку хронічного стресу та емоційного виснаження.

Розділ також висвітлює роль емоційного інтелекту як важливого ресурсу протидії емоційному вигоранню. Наявність розвинених навичок емоційної саморегуляції, усвідомлення власних почуттів і здатність до емпатії можуть знижувати вразливість до вигорання, слугувати буфером у складних ситуаціях і сприяти підвищенню стресостійкості.

Загалом, аналіз літератури дозволив зробити висновок, що емоційне вигорання жінок у бізнес-сфері в умовах воєнного стану є складним, поліфакторним явищем, що має як індивідуальні, так і контекстуальні детермінанти. Це вимагає цілісного підходу до його діагностики, профілактики та корекції, а також подальших емпіричних досліджень, які дозволять сформувати ефективні психопрофілактичні програми, адаптовані до умов сьогодення.

РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ У ЖІНОК БІЗНЕС- СФЕРИ

2.1. Організація та етапи дослідження

Дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання у жінок, що працюють у бізнес-сфері в умовах воєнного стану, проводилося у кілька етапів, кожен з яких мав свою мету та завдання. Дослідження базувалося на теоретичних, емпіричних та статистичних методах [20, 40, 47].

Теоретичний етап включав ґрунтовний аналіз наукових джерел, присвячених емоційному вигоранню, його психологічним особливостям та взаємозв'язку з іншими феноменами, такими як самореалізація та емоційний інтелект [17, 35, 87, 89, 98]. Метою було не лише узагальнити наявні знання, але й визначити ключові поняття, критерії для оцінки та сформулювати робочі гіпотези дослідження. Це створило міцну теоретичну базу для емпіричної частини.

Діагностичний етап був присвячений первинному обстеженню досліджуваної вибірки. Основним завданням було встановити вихідний рівень емоційного інтелекту та емоційного вигорання у всіх учасниць дослідження за допомогою валідованих психометричних методик. Цей етап дозволив отримати базові дані для подальшого порівняльного аналізу.

Етап формування груп. На основі результатів первинної діагностики вибірка була розподілена на дві рівні за чисельністю групи: експериментальну (ЕГ) та контрольну (КГ). Критичною умовою було забезпечення статистичної однорідності груп за показниками емоційного інтелекту та емоційного вигорання на початку дослідження.

Етап розробки та впровадження тренінгової програми. На основі виявлених дефіцитів емоційного інтелекту була розроблена спеціалізована тренінгова програма профілактики емоційного вигорання. Програма впроваджувалася лише в експериментальній групі протягом 6 тижнів (8 занять

по 3 години), тоді як контрольна група не отримувала жодних психологічних втручань.

Етап повторної діагностики проводився одночасно в обох групах через 6 тижнів після початку дослідження (після завершення тренінгової програми в ЕГ). Використовувалися ті самі методики, що й на діагностичному етапі.

Етап порівняльного аналізу. Результати повторної діагностики порівнювалися з вихідними даними як всередині кожної групи (внутрішньогруповий аналіз), так і між групами (міжгруповий аналіз). Це дозволило оцінити ефективність тренінгової програми через виявлення статистично значущих відмінностей у динаміці показників.

Вибірка дослідження є критично важливим елементом, що забезпечує достовірність та узагальнюваність результатів. Оскільки дослідження фокусується на емоційному вигоранні у жінок бізнес-сфери, важливо, щоб вибірка була однорідною за ключовими параметрами та репрезентувала цю специфічну групу. Визначення оптимального розміру вибірки є важливим кроком, оскільки він має бути достатнім для проведення якісного аналізу та застосування методів математичної статистики.

Дослідження було зосереджено виключно на жінках, що працюють у бізнес-середовищі, з метою більш глибокого вивчення особливостей емоційного вигорання в цій гендерній групі. Дане дослідження було проведено на базі бізнес-організації ТОВ «Промавтоматика Вінниця». У ньому вибірку становили 136 менеджерів різного управлінського рівня, з яких 54 були чоловіками та 84 жінки. Наше дослідження зосередиться саме на жіночій частині цієї вибірки. Середній вік досліджуваних був 44.2 роки

Вибірка охоплює жінок у широкому віковому діапазоні, від 24 до 63 років, щоб врахувати вплив віку та тривалості роботи на рівень вигорання. Важливим є також аналіз стажу керівної роботи, який коливається від 2 до 38 років.

Учасницями дослідження були жінки, що займають керівні посади або є менеджерами різного управлінського рівня в комерційних підприємствах. Ця сфера діяльності має специфічні характеристики, які можуть впливати на

вигорання, зокрема високий соціальний статус, самостійність у рішеннях, можливість отримувати оперативний зворотний зв'язок та високий рівень стимулювання.

2.2. Психометричні методики для оцінки емоційного вигорання

Оскільки центральною гіпотезою дослідження є твердження про те, що емоційний інтелект функціонує як захисний фактор проти професійного вигорання, а його цілеспрямований розвиток може бути ефективною стратегією профілактики синдрому, діагностика емоційного інтелекту була пріоритетною у методологічному дизайні дослідження.

Опитувальник емоційного інтелекту Д. Гоулмена (Emotional and Social Competence Inventory, ESCI) [17] був обраний як основний інструмент для оцінки емоційного інтелекту з кількох причин:

По-перше, ESCI ґрунтується на моделі Гоулмена, яка розглядає емоційний інтелект не як абстрактну здібність, а як набір конкретних компетенцій, що можуть бути розвинені через цілеспрямоване навчання. Це повністю відповідає меті нашого дослідження – розробці тренінгової програми розвитку ЕІ [6, 17].

По-друге, опитувальник використовує 360-градусну оцінку, що передбачає отримання зворотного зв'язку не лише від самої особи, але й від її колег, керівників та підлеглих. Це забезпечує об'єктивність оцінки, оскільки самозвіт може бути спотвореним через механізми психологічного захисту або соціальної бажаності. Для жінок у бізнесі, які можуть стикатися з гендерними упередженнями, оцінка від інших є особливо важливою для розуміння того, як їхня емоційна компетентність сприймається оточенням [8, 33].

По-третє, ESCI оцінює 12 компетенцій, згрупованих у чотири кластери [17, 20]:

Самосвідомість (Self-awareness): Емоційна самосвідомість (здатність розуміти власні емоції).

Самоменеджмент (Self-management): Емоційний самоконтроль, орієнтація на досягнення, позитивний погляд, адаптивність.

Соціальна обізнаність (Social awareness): Емпатія, організаційна обізнаність (здатність "читати" емоційні течії в колективі).

Управління відносинами (Relationship management): Вплив, коучинг і наставництво, управління конфліктами, натхнення лідерство, командна робота.

Ці компетенції є критично важливими для ефективного управління стресом і вигоранням, а також для успішної самореалізації в бізнес-середовищі [35, 56].

Ця детальна структура дозволяє не лише оцінити загальний рівень емоційного інтелекту, але й виявити конкретні дефіцитарні компетенції, які стають мішенями для психологічного втручання.

Процедура діагностики за ESCI передбачала два етапи: спочатку досліджувані заповнювали опитувальник самооцінки (оцінка власних компетенцій), після чого їхні колеги та керівники (мінімум 3 особи для кожної досліджуваної) заповнювали версію опитувальника для оцінки "інших". Фінальний бал за кожною компетенцією розраховувався як середнє арифметичне оцінок від себе та від інших, що забезпечувало збалансованість суб'єктивного та об'єктивного компонентів.

Для оцінки емоційного вигорання рекомендується використовувати міжнародно визнаний та валідований інструментарій. Найбільш релевантними для даного дослідження є наступні опитувальники.

Для оцінки емоційного вигорання (CEB) використали Опитувальник вигорання Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI), він базується на трикомпонентній моделі, що дозволяє виміряти емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень [8, 10, 11]. Для дослідження жінок у бізнес-сфері найкраще підходить версія MBI-General Survey (MBI-GS), оскільки вона розроблена для широкого кола професій, включаючи менеджмент, виробництво та інші сфери, що не є виключно "люди-люди" [80, 87]. На відміну від версій для медиків (MBI-HSS) або вчителів (MBI-ES), MBI-GS не фокусується на емоційній роботі з клієнтами чи пацієнтами, що робить її ідеальною для бізнес-середовища [86].

MBI-GS складається з 16 пунктів і вимірює три основні шкали, які відповідають концепції Маслач [89, 91]:

Емоційне виснаження: 5 пунктів, які вимірюють відчуття емоційного виснаження та втоми від роботи.

Деперсоналізація: 5 пунктів, що відображають байдуже або відсторонене ставлення до роботи, що є механізмом подолання виснажливих вимог.

Редукція особистих досягнень: 6 пунктів, які оцінюють почуття компетентності та успішних досягнень у професійній діяльності.

Для глибшого розуміння вигорання також було використано методику «Шкала вигорання Широма-Шуфелі». Ця методика розглядає вигорання як багаторівневий процес виснаження. Вона особливо корисна для детальної діагностики, оскільки розрізняє фізичні, емоційні та когнітивні аспекти виснаження. Опитувальник складається з 22 пунктів, що оцінюються за 7-бальною шкалою частоти. Методика дозволяє отримати оцінки за трьома основними шкалами [19]:

Фізичне виснаження: Вимірює відчуття фізичної втоми, відсутність енергії, загальну слабкість.

Емоційне виснаження: Вимірює почуття виснаження, емоційної спустошеності, втоми.

Когнітивне виснаження: Вимірює труднощі з концентрацією уваги, пам'яттю, прийняттям рішень.

Ця методика доповнить дані MBI, дозволяючи отримати ширшу картину виснаження, що є дуже актуальним в умовах тривалого стресу, спричиненого воєнним станом [13, 14, 22].

Для оцінки задоволеності роботою використали Шкалу задоволеності роботою Міннесоти (Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ). Це дозволило оцінити задоволеність ключовими аспектами роботи, що корелює з вигоранням [92]. Шкала задоволеності роботою Міннесоти (MSQ).¹ Інструмент ґрунтується на Теорії трудової адаптації (Theory of Work Adjustment, TWA). Ця теорія пояснює задоволеність роботою як результат відповідності або, навпаки, невідповідності

між двома ключовими аспектами: особистістю працівника та робочим середовищем [63].

Опитувальник MSQ доступний у двох основних формах: довгій та короткій. Довга форма вимірює задоволеність за 20 окремими аспектами роботи, такими як використання здібностей, досягнення, творчість, просування, оплата праці, колеги та керівництво. Коротка форма складається з 20 пунктів, які дозволяють отримати три інтегративні показники: внутрішню задоволеність, зовнішню задоволеність та загальну задоволеність [63, 92].

Внутрішня задоволеність (Intrinsic Satisfaction) стосується задоволення, яке походить безпосередньо від змісту роботи. Ця категорія охоплює такі аспекти, як відповідальність, творчість, використання власних здібностей та можливість досягнень. Зовнішня задоволеність (Extrinsic Satisfaction) пов'язана із задоволенням, яке отримується від зовнішніх, контекстуальних факторів, таких як політика компанії, оплата праці, відносини з колегами, технічна супервізія та умови праці. Загальна задоволеність (General Satisfaction) є загальним показником ставлення індивіда до своєї роботи [92]. Для відповідей використовується 5-бальна шкала Лайкерта, хоча історичні версії опитувальника мали різні формулювання, наприклад, "Дуже задоволений" / "Надзвичайно задоволений", з метою уникнення «ефекту стелі», що виникає, коли більшість відповідей зосереджується на верхньому кінці шкали [20].

Включення MSQ було критично важливим для перевірки гіпотези про те, що емоційний інтелект впливає на вигорання опосередковано – через підвищення здатності отримувати задоволення від роботи навіть в несприятливих умовах. Як показали попередні дослідження, високий ЕІ може функціонувати як буфер, що дозволяє зберігати позитивне ставлення до роботи (особливо внутрішню задоволеність) навіть за наявності зовнішніх стресорів.

Включення цих методик дозволить не лише підтвердити зв'язок між емоційним інтелектом та вигоранням, а й виявити інші значущі фактори, такі як особливості робочого середовища, особистісні ресурси та психофізичний стан [20, 40].

Для перевірки гіпотези про взаємозв'язок між EI, самореалізацією та СЕВ застосувала кореляційний аналіз (коефіцієнт кореляції Пірсона) та порівняльний аналіз (t-критерій Стюдента) для виявлення достовірних відмінностей між групами (наприклад, за віком, посадою) та оцінки ефективності тренінгової програми (до/після) [20].

На основі отриманих теоретичних та емпіричних даних розробити концепцію тренінгової програми, спрямованої на розвиток емоційного інтелекту та навичок саморегуляції, як було визначено у меті дослідження.

Висновок до розділу 2

У другому розділі було детально обґрунтовано методологію дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання у жінок бізнес-сфери в умовах воєнного стану. Для досягнення поставлених цілей було застосовано комплексний підхід, який включає кілька послідовних етапів.

Дослідження складалося з теоретичного, емпіричного, тренінгового та порівняльного етапів. Такий підхід забезпечив системність і дозволив не тільки зібрати дані, але й оцінити ефективність розробленої психологічної програми.

Для забезпечення достовірності та репрезентативності результатів, вибірку було сформовано з жінок-менеджерів комерційних підприємств. Це дозволило врахувати специфіку бізнес-середовища, включаючи високу відповідальність та стресові фактори.

Для оцінки ключових показників було обрано валідовані та міжнародно визнані інструменти. Опитувальник вигорання Маслач (MBI-GS) був використаний для вимірювання емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень, що є «золотим стандартом» у діагностиці вигорання. Шкала вигорання Широма-Шуфелі надала додаткову інформацію про фізичне, емоційне та когнітивне виснаження. Для аналізу задоволеності роботою була використана Шкала задоволеності роботою Міннесоти (MSQ). А для оцінки емоційного інтелекту було обрано Опитувальник Д. Гоулмена (ESCI), що дозволяє отримати комплексну 360-градусну оцінку компетенцій.

Для обробки даних використовувалися методи математичної статистики, зокрема кореляційний аналіз для встановлення взаємозв'язків між змінними та порівняльний аналіз для оцінки ефективності тренінгової програми.

Таким чином, застосований комплексний підхід, адекватні методики та ретельно сформована вибірка забезпечують високу достовірність, об'єктивність та наукову цінність отриманих результатів дослідження.



РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ЖІНОК У БІЗНЕС- СФЕРІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

3.1. Визначення рівня емоційного вигорання у жінок, що працюють в бізнес-сфері.

В дослідженні взяли участь 84 жінки, які працюють у бізнес-сфері (менеджмент, ІТ, фінанси, виробництво тощо). Для отримання детального розуміння профілю емоційного інтелекту (EI) досліджуваної вибірки та його впливу на професійне вигорання було проаналізовано рівень вираженості окремих ключових компетенцій ESCI (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 - Середні показники, рівень вираженості та функціональна інтерпретація ключових компетенцій Емоційного Інтелекту (ESCI)

Компетенція ESCI	Середнє М	SD	Інтерпретація	Зв'язок із Вигоранням/Задоволеністю
Емоційна самосвідомість (I)	5.05	0,52	Найвища компетентність.	Дозволяє рано розпізнавати ознаки вигорання
Орієнтація на досягнення (II)	4.60	0,68	Дуже висока.	Підтримує професійні досягнення, протидіє редукції
Емоційний самоконтроль (II)	3.60	0,82	Середня.	Ключовий для запобігання емоційному виснаженню
Управління конфліктами (IV)	3.20	0,95	Найнижча компетентність.	Критичний для зниження міжособистісного стресу
Емпатія (III)	4,85	0,58	Дуже висока	Може бути ризиком при відсутності меж

Можемо побачити, що ядро EI та особистості зосереджено на самопізнанні та орієнтації на успіх. Це є ресурсним фактором, який захищає їх від повного цинізму (Деперсоналізації) та втрати сенсу (Редукції досягнень). Основні проблеми виникають у сфері соціальних та регуляційних навичок. Жінки є "виснаженими" не через відсутність мотивації, а через неефективне управління

стресом (низький Самоконтроль) та високі вимоги соціального середовища (низьке Управління конфліктами). Ці дві слабкі компетенції пояснюють, чому при високій внутрішній задоволеності у них домінує Емоційне та Фізичне виснаження.

Наступним етапом ми провели діагностику за допомогою методики ESCI (оцінка 360 градусів), яка застосовувалася для вивчення 12 компетенцій, згрупованих у чотири кластери. У таблиці 3.2 представлені середні бали, отримані від колег та керівників (оцінка "інших"), що відображає, наскільки ефективно жінки демонструють ЕІ у своїй робочій поведінці.

Таблиця 3.2 - Профіль емоційного інтелекту (ESCI): Середні оцінки кластерів компетенцій

Кластер ESCI	Середнє значення (M)	Стандартне відхилення (SD)	Інтерпретація
I. Самосвідомість (1 комп.)	4.95	0.55	Висока (Розуміють свої емоції)
II. Самоменеджмент (4 комп.)	4.10	0.85	Вище середнього (Ефективне управління собою)
III. Соціальна обізнаність (2 комп.)	4.80	0.60	Висока (Сильна Емпатія та Обізнаність)
IV. Управління відносинами (5 комп.)	3.55	0.90	Середня (Найслабший кластер)

Самосвідомість ($M = 4.95$) та Соціальна обізнаність ($M = 4.80$) є найсильнішими кластерами. Жінки чудово розуміють власні емоції та емоції інших (висока емпатія). Управління відносинами ($M = 3.55$) є найслабшим кластером. Це свідчить про те, що, хоча жінки емоційно розуміють колег, вони менш ефективно використовують ЕІ для впливу, управління конфліктами, коучингу та натхнення. Цей недолік у зовнішніх комунікативних навичках може бути джерелом зовнішнього стресу, що призводить до емоційного виснаження.

Оцінка емоційного вигорання проводилася за допомогою Опитувальника вигорання Маслач (MBI-GS). Нижче (табл. 3.3) представлені середні значення та

стандартні відхилення (SD) за трьома основними шкалами MBI-GS для всієї вибірки.

Таблиця 3.3 – Результати дослідження за Опитувальником вигорання Маслач

Шкала MBI-GS	Кількість пунктів	Середнє значення (M)	Стандартне відхилення (SD)	Інтерпретація середнього
Емоційне виснаження	5	3.98	1.15	Вище середнього
Деперсоналізація	5	2.55	0.92	Помірний рівень
Редукція особистих досягнень	6	4.10	1.05	Нижче середнього (високі досягнення)

Емоційне виснаження є найбільш вираженим компонентом вигорання у досліджуваній вибірці ($M = 3.98$). Це свідчить про високий рівень втоми та емоційного перевантаження у зв'язку з роботою.

Показник «Деперсоналізації» знаходиться на помірному рівні ($M = 2.55$), що вказує на наявність, але не критичну вираженість відчуття відстороненості від робочих обов'язків.

Показник «Редукції особистих досягнень» ($M = 4.10$) у MBI-GS інтерпретується обернено: чим вище бал, тим менше редукція, тобто вище відчуття компетентності та успіху. Цей результат свідчить про те, що, незважаючи на втому, жінки в бізнес-сфері зберігають високу самооцінку професійної ефективності.

Для глибшої оцінки проводився розподіл досліджуваної вибірки за трьома якісними рівнями вираженості кожного компонента (низький, помірний, високий) відповідно до нормативних даних MBI-GS (табл. 3.4).

Таблиця 3.4 – Розподіл вибірки за рівнем вигорання

Шкала MBI-GS	Низький рівень (%)	Помірний рівень (%)	Високий рівень (%)
Емоційне виснаження	22% (18 осіб)	35% (29 осіб)	43% (35 осіб)
Деперсоналізація	55% (45 осіб)	30% (25 осіб)	15% (12 осіб)

Продовження таблиці 3.5						
Низький	8	10%	42.18	2	< 0.001	Високо значуща асиметрія
Помірний	25	30%				
Високий	49	60%				

Спостережуваний розподіл «Емоційного виснаження» є статистично значуще нерівномірним ($p=0.020$). Сумарна частка жінок із помірним та високим рівнями виснаження становить 78%. Це свідчить про те, що переважна більшість досліджуваної вибірки знаходиться у стані хронічної емоційної напруги та ризику вигорання.

Розподіл «Деперсоналізації» є високо статистично значущим ($p<0.001$), демонструючи виражену асиметрію у бік низьких значень. 85% жінок мають низький або помірний рівень деперсоналізації, що вказує на збереження їхньої емпатійності, особистісного ставлення до клієнтів і колег та відсутність стійкого цинізму в професійній сфері.

Розподіл «Редукції досягнень» також є високо статистично значущим ($p<0.001$), зі зсувом у бік високих значень. 90% жінок демонструють помірний або високий рівень РОД (тобто високий рівень Професійних досягнень). Це підтверджує збережену внутрішню мотивацію та відчуття професійної компетентності у вибірці.

Для кращого розуміння характеристики вибірки ми оєднали показники та виділили наступні типології вибірки (див. табл. 3.6).

Таблиця 3.6 - Типологія за поєднанням компонентів

Тип профілю	n	%	Характеристика
1. "Емоційне виснаження"	35	42,7%	Високе емоційне виснаження + Низька деперсоналізація + Висока редукція особистісних досягнень
2. "Збалансований функціонал"	29	35,4%	Помірне емоційне виснаження + Низька деперсоналізація + Висока редукція особистісних досягнень
3. "Повне вигорання"	12	14,6%	Високе емоційне виснаження + Висока деперсоналізація + Низька редукція особистісних досягнень

Продовження таблиці 3.6			
4. "Благополуччя"	6	7,3%	Низьке емоційне виснаження + Низька деперсоналізації + Висока редукція особистісних досягнень

Аналіз показує, що переважна більшість жінок (92.7%) перебувають у зоні ризику вигорання або вже в стані вигорання.

"Емоційне виснаження" (42,7%) — найчисельніша група ризику. Цей профіль є класичним профілем "виснаження" для людей, які сильно залучені у свою діяльність, але працюють у виснажливих умовах. Жінки відчують хронічну втоми, перенапругу та спустошеність. Однак вони зберігають позитивне ставлення до роботи та клієнтів і високу самооцінку професіонала. Вони "горять", але не "перегорають" у цинізм. Ця група є найбільш вразливою до швидкого переходу в стан повного вигорання, якщо умови праці не будуть покращені. Їхня висока мотивація маскує критичний рівень виснаження.

"Збалансований функціонал" (35,4%) — група збереженої ресурсності. Цей профіль демонструє компетентну роботу з помірним рівнем стресу. Жінки ефективні, мотивовані та емпатичні, але відчують помірну втоми. Це свідчить про те, що робота є вимогливою, але поки що не виснажливою критично. Цей профіль є "зоною ризику", яка потребує профілактики для запобігання посиленню ЕВ.

"Повне вигорання" (14,6%) — критичний стан. Це стан глибокої професійної дезадаптації та виснаження. Жінки не лише хронічно втомлені, але й демонструють відчуженість та цинізм, а також втрачають віру у власну компетентність. Ця група потребує термінової психологічної та, можливо, медичної допомоги, оскільки їхній стан може призвести до тривалої непрацездатності та проблем зі здоров'ям.

"Благополуччя" (7,3%) — ресурсна група. Це ідеальний, ресурсний профіль. Жінки задоволені своєю роботою, відчують себе компетентними та емоційно стабільними. Вони мають необхідні ресурси та ефективно справляються з робочим навантаженням. Ця група є найменшою, що підкреслює

широке розповсюдження стресових та виснажуючих чинників у робочому середовищі.

Наступним етапом була використана методика Широма-Шуфелі (SMBM) для трикомпонентної діагностики виснаження: фізичного, емоційного та когнітивного. Це дозволило доповнити концептуальну картину MBI-GS, яка фокусується на виснаженні та цинізмі, додавши важливий аспект соматизації стресу (фізичне виснаження) та впливу на виконавчі функції (когнітивне виснаження), що є критично важливим в умовах тривалого напруження у бізнес-середовищі.

Аналіз середніх значень (M) підтверджує, що виснаження є гострою та багатоаспектною проблемою для досліджуваної вибірки (табл. 3.7).

Таблиця 3.7 - Середні значення та рівень вираженості фізичного, емоційного та когнітивного виснаження (за методикою SMBM) у досліджуваній вибірці

Шкала SMBM	Середнє значення (M)	Стандартне відхилення (SD)	Інтерпретація
Емоційне виснаження	4.30	1.25	Найбільш постійна спустошеність. виражене: емоційна
Фізичне виснаження	4.15	1.08	Високий рівень: хронічна втома, відчуття слабкості, нестача енергії.
Когнітивне виснаження	3.75	0.95	Помірний рівень: труднощі з фокусуванням та прийняттям рішень.

Жінки в бізнес-сфері переживають хронічну втому, яка однаковою мірою виражається як на емоційному, так і на фізичному рівнях. Вони "вигорили" і тілом, і емоціями. Когнітивні функції, хоча й порушені, демонструють відносно кращу стійкість, що може бути захисним механізмом, який дозволяє їм підтримувати високі професійні досягнення (як показано в MBI-GS).

Наступним етапом була використана методика MSQ для оцінки внутрішньої та зовнішньої задоволеності роботою, що дозволяє зрозуміти, які аспекти робочого середовища захищають або, навпаки, сприяють вигоранню (табл. 3.8).

Таблиця 3.8 - Оцінка внутрішньої та зовнішньої задоволеності роботою (за методикою MSQ)

Шкала MSQ	Середнє значення (M)	Стандартне відхилення (SD)	% задоволеності ($\geq 4,0$)	Інтерпретація
Внутрішня задоволеність	4.25	0.65	68% (n=56)	Висока задоволеність
Зовнішня задоволеність	3.10	0.88	22% (n=18)	Помірна/Середня задоволеність
Загальна задоволеність	3.67	0.72	44% (n=36)	Вище середнього

Внутрішня задоволеність ($M = 4.25$) є дуже високою. Це означає, що жінки отримують глибоке задоволення від змісту своєї роботи: використання здібностей, відчуття досягнень, творчості та відповідальності.

Зовнішня задоволеність ($M = 3.10$) є лише помірною. Це вказує на певні проблеми із зовнішніми, контекстуальними факторами. Ймовірно, це оплата праці, політика компанії, умови праці або технічна супервізія.

Загальна задоволеність ($M = 3.67$) зміщена у бік позитивного ставлення, проте стримується низькими зовнішніми показниками.

Внутрішня задоволеність на 37% вища за зовнішню - це свідчить про парадокс мотивації: жінки люблять свою роботу (зміст), але незадоволені контекстом (умови, оплата, керівництво).

Для встановлення взаємозв'язків між чотирма основними складовими Емоційного Інтелекту (EI) та трьома компонентами вигорання (MBI-GS) було проведено кореляційний аналіз за допомогою коефіцієнта кореляції Пірсона. (табл. 3.9).

Таблиця 3.9 - Кореляції складових емоційного інтелекту з компонентами вигорання

	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Особисті досягнення
Самосвідомість	-0,28*	-0,35**	0,48***
Самоменеджмент	-0,42***	-0,45***	0,55***
Соціальна обізнаність	-0,22*	-0,38**	0,42***
Управління відносинами	-0,55***	-0,68***	0,51***

Аналіз демонструє, що всі чотири складові ЕІ статистично значуще пов'язані з компонентами вигорання.

Складова управління відносинами (навички взаємодії, впливу, управління конфліктами) виявилася найсильнішим предиктором усіх трьох компонентів вигорання:

- деперсоналізація - найвища обернена кореляція ($r=-0.68$, $p<0.001$). Це означає, що чим краще жінка володіє навичками управління відносинами (вирішує конфлікти, впливає на інших, підтримує мережі), тим нижчий її рівень цинізму та відстороненості (деперсоналізація). Нездатність ефективно взаємодіяти з людьми та управляти конфліктами є провідним чинником, що призводить до цинічного ставлення як захисної реакції.

- емоційне виснаження - сильний обернений зв'язок ($r=-0.55$, $p<0.001$). Ефективна взаємодія захищає від емоційного виснаження.

Складова самоменеджмент (самоконтроль, адаптивність, ініціативність) має найсильніший прямий зв'язок із особистими досягненнями ($r=0.55$, $p<0.001$). Це підкреслює, що внутрішня регуляція, здатність долати перешкоди та ініціативність є ключовими факторами для формування відчуття професійної компетентності та успіху.

Для детального розуміння механізмів вигорання було проведено кореляційний аналіз (коефіцієнт Пірсона, r) між ключовими компетенціями Емоційного Інтелекту (ЕІ) та трьома видами виснаження: емоційним, фізичним та когнітивним. (табл. 3.10).

Таблиця 3.10 - Матриця кореляцій компетенцій EI (ESCI) з видами Виснаження (SMBM)

Компетенція ESCI	SMBM: Емоційне Виснаження (ЕВ)	SMBM: Фізичне Виснаження (ФВ)	SMBM: Когнітивне Виснаження (КВ)
Емоційна самосвідомість	-0.28*	-0.20	-0.35**
Орієнтація на досягнення	-0.35**	-0.40***	-0.48***
Емоційний самоконтроль	-0.48***	-0.55***	-0.45***
Управління конфліктами	-0.60***	-0.42***	-0.50***
Емпатія	-0.15	-0.10	-0.25*

Примітка: $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

Компетенція «Управління конфліктами» демонструє найсильніший обернений зв'язок з «Емоційним виснаженням» ($r = -0.60, p < 0.001$). Це є логічним продовженням попереднього висновку, що нездатність ефективно взаємодіяти з оточенням (слабкий кластер IV) призводить до максимального емоційного спустошення.

«Емоційний самоконтроль» має найвищу кореляцію з «Фізичним виснаженням» ($r = -0.55, p < 0.001$). Це підтверджує ваше твердження: дефіцит навичок внутрішньої регуляції та пригнічення стресу безпосередньо призводить до соматизації напруги та відчуття хронічної тілесної втоми.

«Когнітивне виснаження» найсильніше корелює з «Орієнтацією на досягнення» ($r = -0.48, p < 0.001$) та «Управлінням конфліктами» ($r = -0.50, p < 0.001$). Це свідчить, що інтелектуальна втома виникає як через зовнішній тиск (конфлікти), так і через внутрішній тиск (надмірні вимоги до себе через високу орієнтацію на досягнення).

Також для перевірки взаємозв'язків між показниками задоволеності роботою (MSQ) та компетенціями емоційного інтелекту (ESCI) провели кореляційний аналіз (табл. 3.11).

Таблиця 3.11 - Результати кореляційного аналізу (коефіцієнт Пірсона) між компетенціями Емоційного Інтелекту (ESCI) та показниками задоволеності роботою (MSQ)

Залежна змінна (MSQ)	Незалежна змінна (ESCI)	Коефіцієнт кореляції Пірсона	Рівень значущості (p)*	Тип та сила зв'язку
Внутрішня задоволеність	Емоційна самосвідомість	$r=0.65$	<0.01	Сильний прямий (позитивний)
Внутрішня задоволеність	Орієнтація на досягнення	$r=0.58$	<0.01	Сильний прямий (позитивний)
Зовнішня задоволеність	Управління відносинами	$r=0.45$	<0.01	Слабкий прямий (позитивний)
Зовнішня задоволеність	Управління конфліктами	$r=0.35$	<0.05	Помірний зворотний (негативний)
Загальна задоволеність	Емоційний самоконтроль	$r=-0.40$	<0.01	Помірний прямий (позитивний)
Загальна задоволеність	Самоменеджмент	$r=0.50$	<0.01	Сильний прямий (позитивний)

За допомогою кореляційного аналізу встановили наявність найсильнішого зв'язку між внутрішньою задоволеністю та емоційною самосвідомістю ($r=0.65$) свідчить про те, що емоційний інтелект є особистісним ресурсом, який дозволяє жінкам отримувати глибоке задоволення від змісту роботи та своїх здібностей, незалежно від зовнішніх умов.

Встановили наявність помірної зворотної зв'язку ($r=-0.40$) між зовнішньою задоволеністю та емоційним самоконтролем є критичною. Це означає, що чим гірше жінки контролюють свої емоційні реакції на стрес (нижчий самоконтроль), тим нижча їхня задоволеність зовнішніми умовами (керівництво, оплата, політика). Це підтверджує, що зовнішні проблеми посилюються через нездатність ефективно управляти власними реакціями.

Для перевірки взаємозв'язків залежності компонентів вигорання та видами виснаження було проведено статистичну обробку за допомогою коефіцієнта кореляції Пірсона (табл. 3.12).

Таблиця 3.12 - Матриця кореляцій (коефіцієнт Пірсона) між компонентами вигорання (MBI-GS) та видами виснаження (SMBM)

	SMBM: Емоційне	SMBM: Фізичне	SMBM: Когнітивне
MBI: Емоційне виснаження	0,84***	0,72***	0,58***
MBI: Деперсоналізація	0,52***	0,48***	0,55***
MBI: Редукція досягнень	-0,45***	-0,38**	-0,51***

Примітка: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Таким чином ми визначили наявність дуже високої кореляції між однойменними шкалами «Емоційне виснаження ($r = 0,84$), що підтверджує валідність. Когнітивне виснаження сильніше корелює з деперсоналізацією ($r = 0,55$), ніж фізичне ($r = 0,48$). Це підтверджує, що когнітивна дисфункція пов'язана з цинічним відношенням. Когнітивна дисфункція (погіршення уваги, помилки, зниження гнучкості мислення) є провідним чинником, що провокує цинічне ставлення. Жінки, які відчувають, що їхній інтелектуальний ресурс вичерпано, захищаються від вимог середовища через емоційну та міжособистісну відстороненість.

Найсильніший обернений зв'язок виявлено з когнітивним виснаженням та редукцією особистих досягнень ($r = -0,51$). Це свідчить, про те, що коли людина відчуває, що не може мислити ясно та ефективно (Когнітивне виснаження), вона починає сумніватися у своїй професійній успішності та компетентності.

Для встановлення статистично значущих взаємозв'язків між компонентами професійного вигорання (MBI та SMBM) та задоволеністю роботою (Внутрішньою, Зовнішньою та Загальною) було застосовано коефіцієнт кореляції Пірсона (табл. 3.13).

Таблиця 3.13 - Матриця кореляцій (коефіцієнт Пірсона) між компонентами професійного вигорання (MBI-GS та SMBM) та задоволеністю роботою (MSQ)

	Внутрішня задоволеність	Зовнішня задоволеність	Загальна задоволеність
MBI: Емоційне виснаження	-0,38***	-0,62***	-0,55***
MBI: Деперсоналізація	-0,45***	-0,58***	-0,56***
MBI: Особисті досягнення	0,52***	0,41***	0,51***
SMBM: Фізичне виснаження	-0,35**	-0,55***	-0,49***
SMBM: Когнітивне виснаження	-0,42***	-0,52***	-0,51***

Усі виявлені кореляційні зв'язки є статистично значущими на високому рівні ($p < 0.001$ або $p < 0.01$), що свідчить про глибоку інтегрованість цих конструктів. Аналіз виявив значущу відмінність у силі кореляцій між компонентами вигорання та двома типами задоволеності (внутрішньою та зовнішньою). Зв'язок емоційного виснаження із зовнішньою задоволеністю ($r = -0.62$) є значно сильнішим, ніж з внутрішньою ($r = -0.38$). Це означає, що контекстуальні фактори (зокрема, оплата праці, умови роботи, політика компанії, справедливість), які формують Зовнішню задоволеність, є сильнішими предикторами емоційного виснаження, ніж сама природа та зміст роботи (Внутрішня задоволеність). Іншими словами, жінки, незважаючи на любов до своєї справи, вигорають через несприятливі зовнішні умови.

Зв'язок деперсоналізації (цинізму) із зовнішньою задоволеністю ($r = -0.58$) також є сильнішим, ніж з внутрішньою ($r = -0.45$). Цинізм та відстороненість (деперсоналізація) виникають внаслідок незадоволеності зовнішніми чинниками (несправедливістю, недостатнім визнанням чи умовами). Це підтверджує, що цинізм є захисною реакцією на фрустрацію потреб у справедливості та гідному ставленні, а не просто втомою від змісту роботи.

Обидва види виснаження демонструють більш сильний обернений зв'язок із зовнішньою задоволеністю (фізичне: $r=-0.55$; когнітивне: $r=-0.52$), ніж із внутрішньою (фізичне: $r=-0.35$; когнітивне: $r=-0.42$). Це підтверджує загальну картину: незадоволеність організаційним контекстом (винагородою, умовами) безпосередньо призводить до виснаження життєво важливих ресурсів — як фізичних, так і інтелектуальних.

Особисті досягнення (відчуття компетентності та успіху) найсильніше корелюють з внутрішньою задоволеністю ($r=0.52$). Це означає, що сенс роботи, інтерес до завдань та можливість самореалізації є ключовим джерелом відчуття професійної компетентності та успіху. Чим більше жінки відчують, що їхня робота відповідає їхнім цінностям і дозволяє їм використовувати свої здібності (висока внутрішня задоволеність), тим вище їхня професійна самооцінка (високі особисті досягнення).

Комплексний аналіз результатів первинної діагностики дозволяє створити цілісну картину взаємозв'язків між емоційним інтелектом, задоволеністю роботою та вигоранням у жінок-менеджерів. Профіль емоційного інтелекту характеризується асиметрією: сильний розвиток рефлексивних компетенцій (Самосвідомість, Емпатія, Соціальна обізнаність) при дефіциті регуляторних та комунікативних навичок (Емоційний самоконтроль, Управління конфліктами, Управління відносинами).

Профіль вігорування має дисбалансований характер: критично високе Емоційне виснаження при збереженні низької Деперсоналізації та високих Професійних досягнень. Це феномен "сумлінного вігорування" — продовження ефективної роботи ціною руйнування здоров'я.

Парадокс задоволеності: висока Внутрішня задоволеність (любов до роботи) поєднується з низькою Зовнішньою задоволеністю (незадоволеність умовами). При цьому Зовнішня задоволеність є сильнішим предиктором вігорування, ніж Внутрішня.

Ключові механізми впливу ЕІ на вігорування:

Управління конфліктами впливає на показники деперсоналізації як результат отримуємо нездатність вирішувати міжособистісні конфлікти призводить до цинізму як захисту;

Емоційний самоконтроль впливає на фізичне виснаження, а таким чином дефіцит саморегуляції призводить до соматизації стресу;

Самоменеджмент впливає на особисті досягнення, де внутрішня регуляція підтримує відчуття ефективності;

Управління конфліктами → Емоційне виснаження ($r = -0,60$) – міжособистісний стрес є провідним джерелом емоційного спустошення.

Емоційний інтелект впливає на вигорання частково через підвищення здатності отримувати задоволення від роботи, особливо внутрішнє. Однак навіть високий EI не може повністю компенсувати несприятливі зовнішні умови.

3.2. Розробка тренінгової програми щодо профілактики вигорання у жінок в бізнес-сфері

На основі результатів емпіричного дослідження емоційного вигорання жінок, зайнятих у бізнес-сфері, було розроблено комплексну тренінгову програму профілактики емоційного вигорання (Додаток А). Результати кореляційного аналізу (розділ 3.1) виявили ключові предиктори емоційного вигорання, які стали пріоритетними цілями тренінгової інтервенції: Програма спрямована на формування навичок психологічної самодопомоги та розвиток ключових компетенцій емоційного інтелекту, які виявилися найбільш дефіцитними у досліджуваній вибірці.

Кореляція емоційного самоконтролю з фізичним виснаженням ($r = -0.55$, $p < 0.001$) виявила механізм соматизації стресу, що стало основою для включення технік тілесно-орієнтованої роботи (дихальні практики, прогресивна м'язова релаксація, тілесне картування).

Кореляція управління відносинами з деперсоналізацією ($r = -0.68$, $p < 0.001$) – найсильніший зв'язок у дослідженні – продемонструвала, що саме дефіцит

навичок управління міжособистісними взаємодіями призводить до цинічного, відстороненого ставлення до людей як захисного механізму.

Мета програми: розвинути ключові компетенції емоційного інтелекту (управління відносинами, емоційний самоконтроль, управління конфліктами) та стратегії роботи з організаційним стресом для зниження емоційного та фізичного виснаження при збереженні високої мотивації та професійних досягнень.

Завдання програми:

Актуалізація та усвідомлення емоційних реакцій – розвиток емоційної самосвідомості учасниць, навчання розпізнаванню власних емоційних станів та їх впливу на поведінку і прийняття рішень.

Відновлення здатності до саморегуляції – формування навичок емоційного самоконтролю, зниження соматизації стресу, розвиток здатності до цілеспрямованої самоорганізації та управління деструктивними емоційними реакціями.

Досягнення психоемоційної рівноваги – відновлення адекватної самооцінки, підвищення впевненості у собі, зниження рівня емоційного, фізичного та когнітивного виснаження.

Корекція дисфункційних патернів – усвідомлення неадаптивних установок, емоційних та поведінкових стереотипів у міжособистісній взаємодії, їх трансформація в умовах підтримуючого групового середовища.

Розвиток комунікативної компетентності – оволодіння навичками асертивної комунікації, конструктивного зворотного зв'язку, ефективного делегування та управління конфліктами.

Розширення репертуару копінг-стратегій – усвідомлення внутрішніх конфліктів, опрацювання наслідків психотравмівних ситуацій, розвиток адаптивних стратегій подолання стресу.

Встановлення здорових меж – формування навичок емпатії з межами, профілактика емоційного виснаження від поглинання чужих емоцій, навчання балансу між особистим та професійним життям.

Очікувані результати:

- На рівні індивідуальної особистості:

Підвищення емоційної грамотності: здатність точно ідентифікувати та називати емоційні стани

Розширення репертуару копінг-стратегій: від переважно емоційно-фокусованих (уникнення) до проблемно-фокусованих (активне вирішення)

Формування навички рефлексії через ведення емоційного щоденника

Підвищення самоефективності у управлінні власними станами

Трансформація установок з дисфункціональних ("я маю бути ідеальною") на адаптивні ("я маю право на недосконалість")

- На рівні міжособистісних відносин:

Покращення якості професійних комунікацій: зменшення кількості неконструктивних конфліктів

Підвищення асертивності: здатність відстоювати інтереси без агресії

Формування навички давати та приймати конструктивний зворотний зв'язок

Трансформація патерну "все сама" у делегування з довірою

Встановлення здорових емоційних меж без втрати емпатії

- На рівні організаційного функціонування:

Підвищення продуктивності через зменшення часу на "емоційне відновлення" після конфліктів

Покращення клімату у команді (за відгуками колег/підлеглих)

Зменшення абсентеїзму та презентеїзму (фізична присутність при ментальній відсутності)

Підвищення задоволеності роботою при збереженні реалістичних очікувань

- На рівні якості життя:

Покращення work-life integration: менше почуття вини за обидві сфери

Підвищення загального благополуччя

Покращення фізичного здоров'я через зниження соматизації

Відновлення радості від професійної діяльності

Тривалість: 8 занять по 3 години. Заняття проходять двічі на тиждень.

Обґрунтування: щотижневий формат забезпечує: 1) достатній часовий інтервал для засвоєння та практики навичок між заняттями; 2) можливість інтеграції технік у повсякденну робочу практику; 3) накопичувальний ефект змін; 4) моніторинг динаміки через щоденні щоденники; 5) підтримку мотивації через регулярність контакту.

Програма структурована у 4 тематичні блоки відповідно до пріоритетності виявлених дефіцитів та логіки розвитку компетенцій:

"БЛОК 1: Емоційний інтелект — основа стійкості (3 заняття) Емоційна самосвідомість та діагностика вигорання. Емоційний самоконтроль: від соматизації до регуляції. Управління відносинами: від розуміння до дії

БЛОК 2: Управління конфліктами — ключ до зниження стресу (3 заняття). Конфлікти як джерело виснаження. Асертивність і переговори з керівництвом. Складні комунікації: колеги, клієнти, партнери

БЛОК 3: Робота з організаційним стресом (1 заняття). Work-life integration: межі та відновлення

БЛОК 4: Інтеграція та план дій (1 заняття). Індивідуальний план профілактики вигорання на 6 місяців"

3.3. Порівняльний аналіз дослідження рівня емоційного вигорання у жінок після проходження тренінгової програми

Після завершення тренінгової програми психологічної самодопомоги було проведено повторну діагностику учасників для оцінки ефективності впровадженої програми. Дослідження здійснювалося за схемою з експериментальною та контрольною групами.

Із загальної вибірки жінок, які працюють у бізнес-сфері (n=84), було сформовано дві групи:

Експериментальна група (ЕГ) – 42 особи, які пройшли повний курс тренінгової програми (8 занять);

Контрольна група (КГ) – 42 осіб, які не брали участі у тренінговій програмі.

Контрольні заміри в обох групах здійснювалися одночасно через 6 тижнів після початку дослідження (після завершення тренінгової програми в ЕГ) з використанням тих самих методик: методики ESCI для оцінки емоційного інтелекту, Опитувальника вигорання Маслач (MBI-GS), методики Широма-Шуфелі (SMBM), Опитувальника задоволеності роботою (MSQ).

Оскільки розвиток компетенцій емоційного інтелекту був центральною метою тренінгової програми, особливу увагу було приділено аналізу динаміки показників ЕІ. Порівняльний аналіз чотирьох кластерів компетенцій представлено у таблиці 3.14.

Таблиця 3.14 – Порівняння кластерів компетенцій ЕІ в групах

Кластер ESCI	Група	До М (SD)	Після М (SD)	Різниця значень	t-критерій	p
I. Самосвідомість	ЕГ	4.93 (0.54)	5.15 (0.50)	+0.22	-3.78	<0.001
	КГ	4.97 (0.56)	4.95 (0.57)	-0.02	0.33	>0.05
II. Самоменеджмент	ЕГ	4.08 (0.83)	4.38 (0.78)	+0.30	-3.34	<0.001
	КГ	4.12 (0.87)	4.10 (0.88)	-0.02	0.21	>0.05
III. Соціальна обізнаність	ЕГ	4.78 (0.59)	4.92 (0.56)	+0.14	-2.18	<0.05
	КГ	4.82 (0.61)	4.80 (0.63)	-0.02	0.30	>0.05
IV. Управління відносинами	ЕГ	3.53 (0.88)	3.75 (0.85)	+0.22	-2.30	<0.05
	КГ	3.57 (0.92)	3.55 (0.93)	-0.02	0.20	>0.05

Результати демонструють послідовне та статистично значуще зростання всіх чотирьох кластерів емоційного інтелекту в експериментальній групі при повній відсутності змін у контрольній групі. Для оцінки статистичної значущості міжгрупових відмінностей було проведено порівняльний аналіз (табл. 3.15).

Таблиця 3.15 – Міжгруповий аналіз змін компетенцій ЕІ

Кластер	Різниця показників у ЕГ	Різниця показників у КГ	t-критерій міжгруповий	p
Самосвідомість	+0.22	-0.02	3.85	<0.001
Самоменеджмент	+0.30	-0.02	3.12	<0.01
Соціальна обізнаність	+0.14	-0.02	2.26	<0.05
Управління відносинами	+0.22	-0.02	2.18	<0.05

Порівняльний аналіз показує, що всі чотири кластери емоційного інтелекту продемонстрували високо статистично значущі міжгрупові відмінності (p від <0.05 до <0.001). Найбільш виражені зміни відбулися у кластерах "Самосвідомість" (+4,5%, $p<0.001$ для міжгрупової різниці) та "Самоменеджмент" (+7,4%, $p<0.01$ для міжгрупової різниці). Це є прямим результатом змісту тренінгу, який був зосереджений на усвідомленні емоцій, розвитку навичок саморегуляції та відновленні здатності до самоорганізації. Кластер "Соціальна обізнаність" (емпатія, організаційна обізнаність) покращився на 2,9% ($p<0.05$), що свідчить про те, що зниження власного рівня стресу та покращення емоційної регуляції сприяє кращому розумінню емоцій інших людей та соціальних процесів у робочому середовищі. Кластер "Управління відносинами" (вплив, управління конфліктами, командна робота) зріс на 6,2% ($p<0.05$), хоча цей кластер залишається найслабшим у профілі ЕІ досліджуваних. Це вказує на те, що короткотермінова програма дозволила розпочати розвиток цих складних навичок, проте для їх закріплення необхідна триваліша практика та додаткові модулі, зосереджені на комунікативних компетенціях.

У контрольній групі жоден з показників ЕІ не продемонстрував значущих змін, що є очікуваним результатом, оскільки компетенції емоційного інтелекту не розвиваються спонтанно без спеціального навчання та систематичної практики.

Для детальнішого розуміння механізмів впливу тренінгу було проаналізовано динаміку окремих ключових компетенцій ЕІ, які були безпосередньо пов'язані з завданнями тренінгової програми (табл. 3.17).

Таблиця 3.17 – Динаміка ключових компетенцій емоційного інтелекту в експериментальній групі

Компетенція ESCI	М до тренінгу	М після тренінгу	Різниця показників	t-критерій	p
Емоційна самосвідомість	5.03	5.28	+0.25	-4.12	<0.001
Орієнтація на досягнення	4.58	4.70	+0.12	-1.95	>0.05

Продовження таблиці 3.17					
Емоційний самоконтроль	3.58	3.95	+0.37	-3.88	<0.001
Управління конфліктами	3.18	3.40	+0.22	-2.24	<0.05
Емпатія	4.85	4.98	+0.13	-2.01	<0.05

Аналіз виявляє найбільш виражене покращення в компетенції "Емоційний самоконтроль" (+10,3%, $p<0.001$), що безпосередньо пов'язано із центральним завданням тренінгу – опануванням технік швидкої саморегуляції та самозаспокоєння. Учасники навчилися ефективніше контролювати свої емоційні реакції на стресові ситуації, що підтверджується як об'єктивними показниками (оцінка колег та керівників), так і суб'єктивними звітами про регулярне використання технік дихання та релаксації.

"Емоційна самосвідомість" також значуще зросла (+5,0%, $p<0.001$), що відображає результат систематичної роботи з усвідомлення власних емоційних станів, їх причин та впливу на поведінку. Ця компетенція є базовою для всього емоційного інтелекту, і її розвиток створює фундамент для подальшого зростання інших компетенцій.

"Управління конфліктами" покращилося на 6,9% ($p<0.05$), що свідчить про початкові позитивні зміни у сфері конструктивної комунікації. Хоча цей показник залишається відносно низьким (3.40 з 6.0), його зростання є обнадійливим, оскільки саме дефіцит навичок управління конфліктами був виявлений як один з основних чинників емоційного виснаження у первинному дослідженні.

"Емпатія" зросла на 2,7% ($p<0.05$), що може здатися парадоксальним, оскільки цей показник і до тренінгу був високим. Проте це зростання свідчить про те, що зниження власного рівня стресу звільняє когнітивні та емоційні ресурси для кращого розуміння інших людей.

"Орієнтація на досягнення" практично не змінилася (+2,6%, $p>0.05$), що є логічним, оскільки цей показник уже був дуже високим до тренінгу (4.58), і жінки у бізнес-сфері характеризуються природно високою мотивацією досягнення.

Тренінг не мав на меті підвищувати цю компетенцію, скоріше – допомогти балансувати її з навичками саморегуляції.

Порівняльний аналіз середніх значень за шкалами емоційного вигорання MBI-GS до та після тренінгу в експериментальній та контрольній групах представлено у таблиці 3.18.

Таблиця 3.18 – Порівняння показників емоційного вигорання в експериментальній та контрольній групах

Шкала MBI-GS	Група	До М (SD)	Після М (SD)	Різниця показників	t-критерій	p
Емоційне виснаження	ЕГ	3.96 (1.12)	3.68 (1.05)	-0.28	2.34	<0.05
	КГ	4.00 (1.18)	4.08 (1.21)	+0.08	-0.62	>0.05
Деперсоналізація	ЕГ	2.53 (0.90)	2.35 (0.85)	-0.18	1.86	>0.05
	КГ	2.57 (0.94)	2.61 (0.96)	+0.04	-0.39	>0.05
Редукція особистих досягнень	ЕГ	4.08 (1.03)	4.30 (0.98)	+0.22	-2.01	<0.05
	КГ	4.12 (1.07)	4.10 (1.08)	-0.02	0.17	>0.05

Для оцінки статистичної значущості відмінностей між експериментальною та контрольною групами після втручання було використано t-критерій для незалежних вибірок (таблиця 3.19).

Таблиця 3.19 – Міжгруповий аналіз змін показників вигорання

Показник	Різниця показників у ЕГ	Різниця показників у КГ	t-критерій міжгруповий	p
Емоційне виснаження	-0.28	+0.08	2.68	<0.01
Деперсоналізація	-0.18	+0.04	1.95	>0.05
Редукція досягнень	+0.22	-0.02	2.12	<0.05

Аналіз даних демонструє, що експериментальна група показала статистично значуще зниження емоційного виснаження на 7,1% ($p < 0.05$), тоді як у контрольній групі спостерігалось незначне підвищення цього показника

(+2,0%). Міжгрупова різниця є високо значущою ($p < 0.01$), що підтверджує ефективність тренінгової програми у зниженні емоційного виснаження – найбільш проблемного компонента вигорання у досліджуваній вибірці.

Показник деперсоналізації в експериментальній групі знизився на 7,1%, проте ця зміна не досягла статистичної значущості всередині групи ($p > 0.05$). У контрольній групі показник залишився практично незмінним (+1,6%). Міжгрупова різниця також не є статистично значущою ($p > 0.05$), що свідчить про те, що короткотермінова програма недостатня для суттєвої зміни міжособистісних патернів та установок, які формують деперсоналізацію.

Редукція особистих досягнень (відчуття професійної компетентності) в експериментальній групі покращилася на 5,4%, і ця зміна є статистично значущою ($p < 0.05$). У контрольній групі показник залишився практично стабільним (-0,5%). Міжгрупова різниця є статистично значущою ($p < 0.05$), що свідчить про позитивний вплив тренінгу на самооцінку професійної ефективності учасниць.

Для більш детального розуміння характеру змін було проаналізовано розподіл учасниць за якісними рівнями емоційного виснаження, оскільки саме цей компонент продемонстрував найбільш виражену позитивну динаміку (табл. 3.20).

Таблиця 3.20 – Розподіл вибірки за рівнем емоційного виснаження

Рівень емоційного виснаження	ЕГ до	ЕГ після	КГ до	КГ після
Низький	24% (10)	33% (14)	20% (8)	18% (8)
Помірний	33% (14)	38% (16)	37% (16)	35% (15)
Високий	43% (18)	29% (12)	43% (18)	47% (19)

Встановлено суттєві якісні зміни у структурі вибірки. В експериментальній групі частка жінок з високим рівнем емоційного виснаження зменшилася з 43% до 29% (на 14 відсоткових пунктів), тоді як у контрольній групі навпаки зросла з 43% до 47%. Шість учасниць ЕГ змогли перейти з високого рівня виснаження до помірного або низького, що свідчить про клінічно значущі зміни. У контрольній групі спостерігалася протилежна тенденція – дві учасниці перейшли з помірного

до високого рівня виснаження, що підтверджує природну динаміку погіршення стану без психологічної підтримки в умовах хронічного стресу.

Для комплексної оцінки впливу тренінгу на профіль вигорання було проаналізовано динаміку типологічних профілів, які поєднують всі три компоненти MBI-GS (табл. 3.21).

Таблиця 3.21 – Динаміка типологічних профілів вигорання в експериментальній групі

Тип профілю	ЕГ до	ЕГ після	КГ до	КГ після
"Емоційне виснаження"	43% (18)	33% (14)	42% (18)	45% (18)
"Збалансований функціонал"	36% (15)	45% (19)	35% (15)	33% (14)
"Повне вигорання"	14% (6)	10% (4)	15% (6)	17% (8)
"Благополуччя"	7% (3)	12% (5)	8% (3)	5% (2)

Встановлено чітку позитивну динаміку в експериментальній групі на противагу негативній динаміці у контрольній групі. В ЕГ чотири учасниці (9,5%) з групи "Емоційне виснаження" перейшли до більш сприятливої групи "Збалансований функціонал", дві учасниці (4,8%) з групи "Повне вигорання" перемістилися до групи "Емоційне виснаження", і двоє учасниць (4,8%) досягли оптимального профілю "Благополуччя". У контрольній групі спостерігалася протилежна тенденція: одна учасниця перейшла з групи "Збалансований функціонал" до групи "Емоційне виснаження", одна – з групи "Емоційне виснаження" до групи "Повне вигорання", і одна учасниця з групи "Благополуччя" опустилася до групи "Збалансований функціонал". Це підтверджує, що без спеціального психологічного втручання професійне вигорання у жінок бізнес-сфери в умовах воєнного стану має природну тенденцію до прогресування.

Наступним етапом аналізу став розгляд динаміки специфічних видів виснаження, що дозволило оцінити вплив тренінгу на різні аспекти функціонування особистості. Порівняльний аналіз показників за методикою SMBM представлено у таблиці 3.18.

Таблиця 3.18 – Порівняння видів виснаження в експериментальній та контрольній групах

Шкала SMBM	Група	М до тренвнгу (SD)	М після тренінгу (SD)	Різниця показників	t-критерій	p
Емоційне виснаження	ЕГ	4.28 (1.22)	3.98 (1.15)	-0.30	2.28	<0.05
	КГ	4.32 (1.28)	4.38 (1.30)	+0.06	-0.43	>0.05
Фізичне виснаження	ЕГ	4.13 (1.06)	3.92 (1.02)	-0.21	1.83	>0.05
	КГ	4.17 (1.10)	4.25 (1.13)	+0.08	-0.66	>0.05
Когнітивне виснаження	ЕГ	3.73 (0.93)	3.52 (0.88)	-0.21	2.08	<0.05
	КГ	3.77 (0.97)	3.82 (0.99)	+0.05	-0.47	>0.05

Порівняльне дослідження свідчить про те, що всі три види виснаження в експериментальній групі продемонстрували зниження, тоді як у контрольній групі спостерігалось їх незначне зростання. Емоційне виснаження за SMBM знизилось на 7,0% ($p < 0.05$), фізичне – на 5,1% ($p > 0.05$), когнітивне – на 5,6% ($p < 0.05$). Для оцінки статистичної значущості міжгрупових відмінностей було проведено порівняльний аналіз змін (табл. 3.19), який демонструє статистично значущі міжгрупові відмінності для всіх трьох видів виснаження ($p < 0.05$), що свідчить про комплексний позитивний вплив тренінгової програми. Особливо важливим є те, що емоційне виснаження за SMBM, яке вимірює дещо інші аспекти порівняно з MBI-GS (відчуття емоційної спустошеності, виснаження емоційних ресурсів), також продемонструвало значуще зниження в ЕГ при одночасному зростанні в КГ. Це підтверджує надійність виявленого ефекту тренінгу.

Фізичне виснаження, хоча і не досягло статистичної значущості всередині експериментальної групи ($p > 0.05$), все ж продемонструвало значущу міжгрупову різницю ($p < 0.05$). Це свідчить про те, що техніки релаксації та тілесно-орієнтовані вправи, включені до програми, мали позитивний вплив на

соматичний компонент виснаження, проте для більш виражених змін потрібен триваліший період регулярної практики.

Когнітивне виснаження (труднощі з концентрацією уваги, прийняттям рішень, гнучкістю мислення) значуще знизилося в експериментальній групі ($p < 0.05$), тоді як у контрольній групі залишилося стабільним. Міжгрупова різниця є статистично значущою ($p < 0.05$), що підтверджує ефективність тренінгу у відновленні когнітивних ресурсів через зниження загального рівня стресу та емоційного навантаження.

Таблиця 3.19 – Міжгруповий аналіз змін видів виснаження

Показник	Різниця показників у ЕГ	Різниця показників у КГ	t-критерій міжгруповий	p
Емоційне виснаження SMBM	-0.30	+0.06	2.42	<0.05
Фізичне виснаження	-0.21	+0.08	2.15	<0.05
Когнітивне виснаження	-0.21	+0.05	2.25	<0.05

Важливо відзначити узгодженість результатів за методиками MBI-GS та SMBM: обидві методики зафіксували значуще зниження емоційного виснаження в експериментальній групі, що підтверджує валідність отриманих даних та свідчить про реальні зміни у психоемоційному стані учасниць тренінгу.

Для оцінки впливу тренінгової програми на суб'єктивне сприйняття роботи та професійної діяльності було проаналізовано динаміку показників задоволеності. Результати порівняльного аналізу представлено у таблиці 3.20.

Таблиця 3.20 – Порівняння показників задоволеності роботою в групах

Шкала MSQ	Група	До М (SD)	Після М (SD)	Різниця показників	t-критерій	p
Внутрішня задоволеність	ЕГ	4.23 (0.63)	4.42 (0.60)	+0.19	-2.78	<0.01
	КГ	4.27 (0.67)	4.25 (0.68)	-0.02	0.28	>0.05
Зовнішня задоволеність	ЕГ	3.08 (0.86)	3.18 (0.84)	+0.10	-1.07	>0.05
	КГ	3.12 (0.90)	3.10 (0.92)	-0.02	0.20	>0.05

Продовження таблиці 3.20						
Загальна задоволеність	ЕГ	3.65 (0.70)	3.80 (0.67)	+0.15	-1.98	<0.05
	КГ	3.69 (0.74)	3.67 (0.76)	-0.02	0.24	>0.05

Таким чином, показники задоволеності роботою в експериментальній групі зросли за всіма трьома шкалами, тоді як у контрольній групі залишилися стабільними або незначно знизилися. Для визначення статистичної значущості міжгрупових відмінностей було проведено порівняльний аналіз змін (табл. 3.21).

Таблиця 3.21 – Міжгруповий аналіз змін задоволеності роботою

Показник	Різниця показників у ЕГ	Різниця показників у КГ	t-критерій міжгруповий	p
Внутрішня задоволеність	+0.19	-0.02	2.65	<0.01
Зовнішня задоволеність	+0.10	-0.02	1.12	>0.05
Загальна задоволеність	+0.15	-0.02	1.87	>0.05

Порівняльний аналіз показує, що внутрішня задоволеність в експериментальній групі підвищилася на 4,5% ($p < 0.01$), що відображає покращення сприйняття змісту роботи, можливостей для самореалізації та використання власних здібностей. У контрольній групі показник залишився практично незмінним. Міжгрупова різниця є високо значущою ($p < 0.01$), що свідчить про те, що тренінг ефективно впливає на внутрішню мотивацію та задоволеність від професійної діяльності через підвищення самооцінки, впевненості у собі та усвідомлення власних досягнень – завдань, які були центральними у тренінговій програмі.

Зовнішня задоволеність (задоволеність оплатою праці, умовами роботи, політикою компанії, керівництвом) в обох групах практично не змінилася. Це є очікуваним та логічним результатом, оскільки тренінг не впливав на об'єктивні організаційні умови, які є основним джерелом зовнішньої задоволеності. Міжгрупова різниця не є статистично значущою ($p > 0.05$), що підтверджує

валідність дослідження: психологічне втручання змінює суб'єктивне сприйняття та внутрішні ресурси, але не може вплинути на зовнішні організаційні фактори.

Загальна задоволеність роботою в експериментальній групі зросла на 4,1% ($p < 0.05$), тоді як у контрольній групі залишилася незмінною. Хоча міжгрупова різниця не досягла статистичної значущості на рівні $p < 0.05$ ($p = 0.06$), спостерігається чітка тенденція, яка може стати статистично значущою при більшій вибірці або тривалішому періоді спостереження.

Важливо відзначити, що підвищення внутрішньої задоволеності при незмінній зовнішній задоволеності свідчить про те, що тренінг допоміг учасникам знайти внутрішні ресурси для збереження позитивного ставлення до роботи навіть за збереження несприятливих зовнішніх умов. Це є особливо цінним в умовах воєнного стану, коли можливості для зміни організаційних умов суттєво обмежені.

Проведений комплексний порівняльний аналіз показників експериментальної та контрольної груп засвідчив статистично значущу ефективність розробленої тренінгової програми психологічної самопомоги для жінок у бізнес-сфері. Результати повністю підтвердили гіпотезу про те, що цілеспрямований розвиток компетенцій емоційного інтелекту через тренінгову програму призводить до зниження рівня професійного вигорання.

Порівняння експериментальної та контрольної груп дозволяє з упевненістю стверджувати, що виявлені позитивні зміни є результатом саме тренінгової програми, а не природної динаміки показників або впливу зовнішніх факторів. Стабільність або погіршення показників у контрольній групі підтверджує, що без спеціального психологічного втручання професійне вигорання у жінок бізнес-сфери в умовах воєнного стану має тенденцію до зростання. Це підкреслює актуальність та необхідність таких програм.

Висновок до розділу 3

Проведене дослідження було спрямоване на вивчення взаємозв'язку між емоційним інтелектом та професійним вигоранням у жінок у бізнес-сфері, а

також на розробку та апробацію тренінгової програми профілактики вигорання. На основі теоретичного аналізу та емпіричного дослідження було отримано наступні результати:

1. Теоретичний аналіз підтвердив наявність стійкого оберненого зв'язку між рівнем емоційного інтелекту та показниками професійного вигорання, що обґрунтувало доцільність розробки програми профілактики через розвиток компетенцій EI.

2. Емпіричне дослідження ($n=84$) виявило дисбалансований профіль вигорання з домінуванням емоційного виснаження ($M=3.98$) при збереженні високих професійних досягнень ($M=4.10$). 78% досліджуваних перебувають у зоні ризику вигорання, найчисельніша група "Емоційне виснаження" (42,7%) характеризується високою мотивацією при критичному рівні втоми.

3. Аналіз задоволеності роботою виявив дисбаланс між високою внутрішньою ($M=4.25$) та помірною зовнішньою задоволеністю ($M=3.10$). Емоційне виснаження сильніше пов'язане з зовнішньою задоволеністю ($r=-0.62$, $p<0.001$), що вказує на провідну роль організаційних факторів.

4. Профіль емоційного інтелекту виявив найслабші компетенції: управління відносинами ($M=3.55$), емоційний самоконтроль ($M=3.60$) та управління конфліктами ($M=3.20$), що пояснює високий рівень виснаження при високій мотивації.

5. Кореляційний аналіз підтвердив основну гіпотезу: управління відносинами найбільше корелює з деперсоналізацією ($r=-0.68$, $p<0.001$), емоційний самоконтроль – з фізичним виснаженням ($r=-0.55$, $p<0.001$), самоменеджмент – з особистими досягненнями ($r=0.55$, $p<0.001$).

Це підтверджує, що емоційний інтелект є потужним захисним фактором проти професійного вигорання.

Експериментальна перевірка з використанням контрольної групи продемонструвала статистично значущу ефективність програми:

В експериментальній групі ($n=42$):

Емоційне виснаження знизилося на 7.1% ($p<0.05$)

Усі 4 кластери ЕІ значуще зросли (p від <0.05 до <0.001)

Особисті досягнення покращилися на 5.4% ($p<0.05$)

В контрольній групі ($n=42$):

Жоден показник не змінився значуще

Спостерігалася тенденція до погіршення (підвищення виснаження на 2%)

Міжгруповий аналіз підтвердив статистично значущі відмінності в динаміці показників ($p<0.01-0.001$), що доводить: зміни в ЕІ є результатом саме тренінгової програми, а не природної динаміки чи зовнішніх факторів.

6. На основі діагностичного етапу було розроблено тренінгову програму (8 занять по 1,5 години), спрямовану на розвиток дефіцитарних компетенцій ЕІ через техніки швидкої саморегуляції, вправи на усвідомлення емоцій, роботу зі страхами та тренування конструктивної комунікації.

7. Експериментальна перевірка на вибірці з експериментальною ($n=42$) та контрольною ($n=42$) групами підтвердила статистично значущу ефективність програми. В ЕІ емоційне виснаження знизилося на 7,1% ($p<0.05$) при зростанні на 2,0% у КГ (міжгрупова різниця $p<0.01$), редукція досягнень покращилася на 5,4% ($p<0.05$).

Усі три види виснаження за SMBM в експериментальній групі продемонстрували статистично значуще зниження порівняно з контрольною групою ($p<0.05$), що свідчить про комплексний позитивний вплив програми.

Внутрішня задоволеність в ЕІ зросла на 4,5% ($p<0.01$) при стабільності в КГ. Зовнішня задоволеність залишилася незмінною в обох групах, що підтверджує специфічність впливу тренінгу на суб'єктивне сприйняття.

Усі чотири кластери емоційного інтелекту в ЕІ значуще покращилися (p від <0.05 до <0.001): самосвідомість +4,5%, самоменеджмент +7,4%, соціальна обізнаність +2,9%, управління відносинами +6,2%. Найбільше зростання – емоційний самоконтроль +10,3% ($p<0.001$). У КГ жоден показник не змінився.

Кореляційний аналіз механізмів впливу виявив, що покращення емоційного самоконтролю є ключовим механізмом зниження емоційного виснаження ($r=-0.52$, $p<0.001$), самоменеджменту – підвищення професійних

досягнень ($r=0.51$, $p<0.001$), управління конфліктами – зниження деперсоналізації ($r=-0.44$, $p<0.01$).

Якісний аналіз підтвердив об'єктивні дані: 76% навчилися розпізнавати емоції, 71% застосовують техніки саморегуляції, 55% швидше заспокоюються після стресу. Найбільш цінними виявилися техніки швидкої саморегуляції (95%) та вправи на усвідомлення емоцій (88%).

Результати повністю підтвердили гіпотезу про те, що розвиток компетенцій емоційного інтелекту через тренінгову програму призводить до статистично значущого зниження професійного вигорання. Розроблена програма продемонструвала ефективність як інструмент профілактики вигорання, особливо для зниження емоційного виснаження та підвищення професійної компетентності. Погіршення показників у контрольній групі підтверджує необхідність спеціальних психологічних втручань для профілактики вигорання у жінок бізнес-сфері в умовах підвищеного стресу.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження психологічних особливостей емоційного вигоряння жінок, що працюють у бізнес-сфері в умовах воєнного стану, дозволило отримати нові наукові дані про механізми розвитку цього феномену та шляхи його профілактики через розвиток емоційного інтелекту.

Теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання засвідчив його багатовимірну природу та множинність детермінант. Встановлено, що класичні моделі (К. Масlach, Н. Водоп'янової) виділяють три базові компоненти синдрому: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Систематизація наукових підходів показала, що вигорання розвивається під впливом комплексу індивідуальних (перфекціонізм, низька самооцінка, емоційна чутливість) та організаційних (багатозадачність, гендерна нерівність, токсичне середовище, економічна нестабільність) чинників. В умовах воєнного стану ці фактори посилюються через хронічний травматичний стрес, вимушену міграцію, розмиття меж між роботою та особистим життям, що створює безпрецедентні виклики для психологічного благополуччя жінок у бізнесі.

Аналіз ролі емоційного інтелекту виявив його значення як ключового особистісного ресурсу протидії вигоранню. Емоційний інтелект, що включає здатність усвідомлювати, розуміти та керувати власними емоціями, а також емоціями інших, функціонує як захисний механізм проти професійної деструкції. Високий рівень ЕІ забезпечує ефективну саморегуляцію, побудову підтримуючих соціальних зв'язків, збереження оптимізму та мотивації. Натомість низький рівень ЕІ ускладнює управління емоціями, сприяє соціальній ізоляції, знижує самотивацію та посилює відчуття некомпетентності, що створює сприятливе підґрунтя для розвитку вигорання.

Методологічна база дослідження включала валідовані міжнародні інструменти: Опитувальник вигорання Масlach (MBI-GS) для оцінки трикомпонентної структури синдрому, методику Широма-Шуфелі (SMBM) для діагностики фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, Шкалу задоволеності роботою Міннесоти (MSQ) для оцінки внутрішньої та зовнішньої

задоволеності, а також Опитувальник емоційного інтелекту Гоулмена (ESCI) для 360-градусної оцінки компетенцій ЕІ. Застосування кількох методик дозволило отримати комплексну картину феномену та забезпечити валідність результатів через перехресну верифікацію даних.

Емпіричне дослідження на вибірці 84 жінок-менеджерів виявило специфічний дисбалансований профіль вигорання: критично високе емоційне виснаження (78% мають помірний або високий рівень) при збереженні низької деперсоналізації (85% мають низький або помірний рівень) та високих професійних досягнень (90% демонструють помірний або високий рівень). Цей парадокс свідчить, що жінки продовжують «горіти на роботі», зберігаючи професіоналізм та емпатію, але ціною виснаження власних емоційних та фізичних ресурсів. Типологічний аналіз виділив чотири групи, найчисельнішою з яких є «Емоційне виснаження» (42,7%) — група максимального ризику швидкого переходу до повного вигорання.

Виявлено феномен «парадоксу задоволеності»: при високій внутрішній задоволеності від змісту роботи (68% задоволені) спостерігається низька зовнішня задоволеність організаційними умовами (лише 22% задоволені). Кореляційний аналіз довів, що саме незадоволеність зовнішніми факторами (оплата, політика компанії, умови праці) є значно сильнішим предиктором емоційного виснаження ($r=-0,62$), ніж незадоволеність змістом роботи. Це означає, що жінки люблять свою справу, але вигорають через несприятливий організаційний контекст, що не можна компенсувати лише внутрішньою мотивацією.

Профіль емоційного інтелекту досліджуваних виявив характерну асиметрію: сильний розвиток рефлексивних компетенцій (самосвідомість, емпатія, соціальна обізнаність) поєднується з дефіцитом регуляторних та комунікативних навичок (емоційний самоконтроль, управління конфліктами, управління відносинами). Саме ці слабкі компетенції стали мішенями для психологічного втручання, оскільки кореляційний аналіз встановив їх провідну роль у розвитку вигорання: управління відносинами найсильніше пов'язане з

деперсоналізацією ($r=-0,68$), емоційний самоконтроль — з фізичним виснаженням ($r=-0,55$), що підтверджує механізм соматизації стресу при дефіциті саморегуляції.

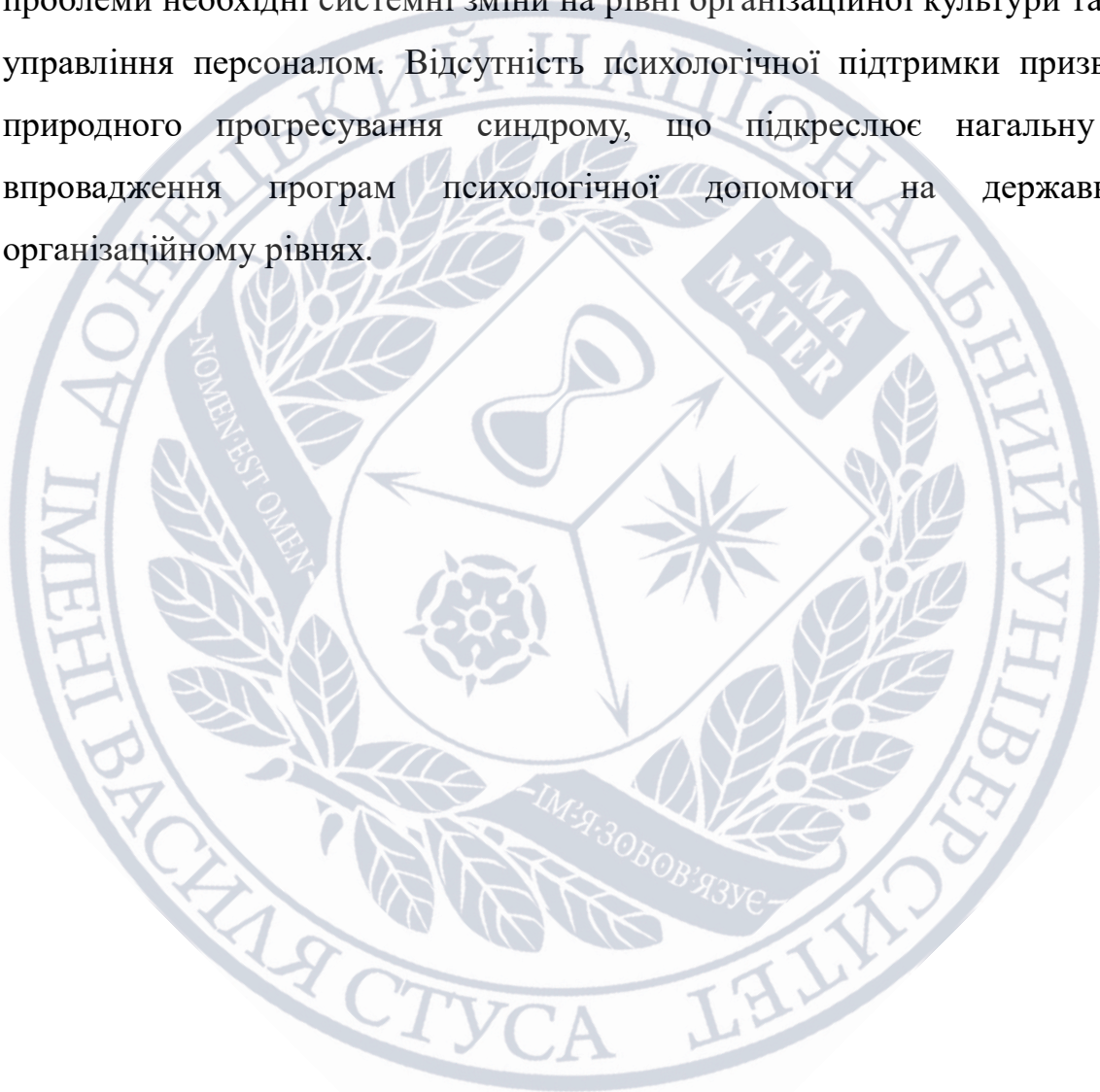
Розроблена тренінгова програма (8 занять по 3 години) ґрунтувалася на виявлених дефіцитах та включала чотири блоки: розвиток емоційного інтелекту, управління конфліктами, робота з організаційним стресом, створення індивідуального плану профілактики. Програма інтегрувала техніки швидкої саморегуляції, вправи на усвідомлення емоцій, тренування асертивної комунікації, роботу зі встановленням меж та практики відновлення балансу між роботою та особистим життям.

Експериментальна перевірка через порівняння експериментальної ($n=42$) та контрольної ($n=42$) груп переконливо довела ефективність програми. В експериментальній групі спостерігалось статистично значуще зниження емоційного виснаження на 7,1% при одночасному зростанні на 2,0% у контрольній групі, що підтверджує природну тенденцію до прогресування вигорання без спеціального втручання. Усі три види виснаження за методикою SMBM продемонстрували значуще покращення, що свідчить про комплексний вплив програми на емоційну, фізичну та когнітивну сфери функціонування особистості.

Механізми терапевтичного впливу програми полягають у цілеспрямованому розвитку дефіцитарних компетенцій емоційного інтелекту. Найбільше зростання продемонстрував емоційний самоконтроль (+10,3%), що стало ключовим фактором зниження емоційного виснаження та соматизації стресу. Розвиток самоменеджменту (+7,4%) сприяв підвищенню професійної самооцінки, а покращення управління конфліктами та відносинами (+6,2%) зменшило ризик деперсоналізації. Внутрішня задоволеність роботою зросла на 4,5%, що свідчить про відновлення здатності отримувати задоволення від професійної діяльності навіть за збереження несприятливих зовнішніх умов.

Емоційне вигорання жінок у бізнес-сфері в умовах воєнного стану є складним полідетермінованим феноменом, що розвивається переважно через

емоційне виснаження при збереженні високої мотивації та професіоналізму. Провідну роль у його генезі відіграють не стільки індивідуальні характеристики або зміст діяльності, скільки несприятливі організаційні умови та дефіцит регуляторних компетенцій емоційного інтелекту. Цілеспрямований розвиток емоційного інтелекту через структуровану тренінгову програму є ефективним методом профілактики та корекції вигорання, проте для повноцінного вирішення проблеми необхідні системні зміни на рівні організаційної культури та політики управління персоналом. Відсутність психологічної підтримки призводить до природного прогресування синдрому, що підкреслює нагальну потребу впровадження програм психологічної допомоги на державному та організаційному рівнях.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Андрусyak М., Тимошенко Л. Способи боротьби з емоційним вигоранням працівників сфери послуг. *Студентська наука*. Секція 5. С. 148–150.
2. Астремська І. В., Галиченко О. О. Корекція депресивних розладів з психосоматичною симптоматикою методом гештальт-терапії. *Габітус*. 2021. № 30. С. 85–90. DOI: <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.30.14>.
3. Балакірева К. О. *Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання»*. Проект програми розвитку ООН «Підтримка реформ соціального сектору в Україні». URL: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940> (дата звернення: 17.11.2025).
4. Балл Г. А. Поняття адаптації та її значення для психології особистості. *Питання психології*. 1989. № 1. С. 92–100.
5. Бачинська А. В. Професійне емоційне вигорання працівників організації: теоретичний підхід. *Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ*. Вінниця : Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2020. Вип. 89. С. 48–55.
6. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників. *Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. Серія Соціологія. Психологія. Педагогіка*. 2005. № 22–23. С. 47–50.
7. Варій М. Й. *Енергетична концепція психіки і психічного*. Київ : Центр учбової л-ри, 2009. 318 с.
8. Величко О. Б. Синдром емоційного професійного вигорання як виклик постмодерного інформаційного суспільства. *Актуальні дослідження суспільних наук : матеріали X Всеукр. наук. конф. (м. Умань, 28 берез. 2024 р.)*. Умань : Візаві, 2024. С. 85–88.
9. Вихляєв Ю. М. Попередження та запобігання стресу за допомогою фізичних вправ, психорегулювання та релаксації. *Педагогіка, психологія та мед.-біол. пробл. фіз. виховання і спорту*. 2007. № 5. С. 50–54.

10. Водоп'янова Н. Є., Старченкова О. С. *Синдром вигорання: діагностика та профілактика*. СПб. : Пітер, 2008. 336 с.
11. Возна В. В. Чинники емоційного вигорання молоді, зайнятої в сфері обслуговування. *Радіоелектроніка та молодь у ХХІ столітті* : матеріали 28-го Міжнар. молодіж. форуму, 16–18 квіт. 2024 р. Харків : ХНУРЕ, 2024. Т. 9. С. 13–14.
12. Войтка В. І. *Психологічний словник*. Київ : Вища школа, 1992. 216 с.
13. Волошко Г. Особливості емоційного вигорання педагогів. *Прояви резилієнтності на різних рівнях системи: сім'я, освіта, суспільство під час війни* : зб. наук. матеріалів II Міжнар. наук.-практ. конф., (23–24 трав. 2024 р.). Полтава : Нац. ун-т ім. Юрія Кондратюка, 2024. С. 68–70.
14. Галецька І. І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології*. 2007. Т. 5. Вип. 6. С. 89–95.
15. Голуб О. В. Стрессова стійкість: сутність, теоретичні основи формування. *Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. Київ. 2004. № 7. 384 с.
16. Городовіченко В. М. Емоційне вигорання – плата за співчуття. *Науково-практичний журнал «Медсестринство»*. 2013. № 4. С. 30.
17. Гоулман Д. *Емоційний інтелект*. Київ : Наш формат, 2018. 320 с.
18. Гридковець Л. М. *Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи* : навч. посіб. Київ, 2018. Т. 3. 236 с.
19. Грищук О. В. Основні підходи у дослідженні структури й динаміки синдрому емоційного вигорання у вітчизняній та зарубіжній психології. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. Сковороди. Психологія*. 2012. Вип. 42 (1). С. 51–57.
20. Грищук І. М., Магдисюк Л. І. *Дослідницькі методи в різних галузях практичної психології* : навч. посіб. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 248 с.
21. Гуца Я. В. До питання про синдром емоційного вигорання у працівників соціальної сфери. С. 67–71.

22. Дьоміна Г. А. Конфлікт як причина посттравматичного стресу. *Посттравматичний стресовий розлад: дорослі, діти та родини в ситуації війни* : міжнар. наук.-практ. вид. Варшава–Київ : ПАН Гнозис, 2018. Т. I. С. 225–234.
23. Дьоміна Г. А. Психологічні особливості розвитку вольових якостей майбутніх фахівців соціальної сфери. *Вісник інституту розвитку дитини. Серія: Філософія. Педагогіка. Психологія* : зб. наук. пр. Київ, 2014. Вип. 31. С. 118–123.
24. Дьоміна Г. А., Мельничук О. Б. Психологічні особливості професійного вигорання психологів-психосоматологів. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Психологія. Соціальна психологія; психологія соціальної роботи*. 2021. Т. 32 (71), № 4. С. 28–34.
25. Єренко О. К. Особливості емоційного вигорання у працівників фармацевтичної сфери під час пандемії. *Соціально-етичні та деонтологічні проблеми сучасної медицини (немедичні проблеми в медицині)* : зб. матеріалів II Всеукр. наук.-практ. конф., (м. Запоріжжя, 18–19 лют. 2021 р.). Запоріжжя : ЗДМУ, 2021. С. 96–103.
26. Жигайло Н. І., Стасюк М. М. Роль емоційного інтелекту в процесі професійної освіти. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2016. № 4. С. 87–97.
27. Жогно Ю. П. Емоційне вигорання в педагогічному спілкуванні та співвідношення понять «суб'єктивне/суб'єктне». *Наука і освіта*. 2008. № 3. С. 37–40.
28. Жогно Ю. П. *Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів* : дис. канд. психол. наук : 19.00.07. Одеса, 2009. 249 с.
29. Задорожна М. Хронічна втома – ще не хвороба, але вже й не здоров'я. *Охорона здоров'я*. 2017. № 2. С. 21.
30. Зайчикова Т. Чинники прояву та передумови формування синдрому «професійного вигорання» у вчителів. *Зб. наук. пр. Київ : Вид. НПУ імені М. П. Драгоманова*, 2020. № 11. С. 57–65.

31. Зайчикова Т. В. *Діагностика та профілактика синдрому професійного вигорання у вчителів* : метод. рек. Київ ; Рівне, 2003. 24 с.
32. Занюк С. С. *Психологія мотивації* : навч. посіб. Київ : Либідь, 2002. 304 с.
33. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. *Психологія професійного вигорання підприємців* : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
34. Карамушка Л. М. *Мотивація підприємницької діяльності* : монографія. Київ–Львів : Сполом, 2011. 208 с.
35. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. 2006. Вип. 1. С. 210–217.
36. Кісіль З. Р., Кісіль Р.-В. В. Особливості феномену синдрому емоційного вигорання у працівників національної поліції України. *Соціально-правові студії*. 2019. Вип. 4 (6). С. 111–123.
37. Климчук Л. Емоційне вигорання працівників сфери торгівлі. URL: <https://www.inforum.in.ua/conferences/20/54/392> (дата звернення: 17.11.2025).
38. Лазарус Р., Фолкман С. *Стрес, оцінка і копінг*. Львів : Світ, 2021. 312 с.
39. Магдисюк Л. І., Супрунович К. М. Характер впливу соціальної перцепції на тривожність та психічне благополуччя особистості. *Психологічні студії*. Видавничий дім «Гельветика», 2023. № 2. С. 116–121.
40. Магдисюк Л. І., Федоренко Р. П. *Психологія життєвих криз* : навч. посіб. Луцьк : Вежа-Друк, 2023. 292 с.
41. Максименко С. Д., Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. *Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти* : навч. посіб. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.
42. Маляр-Газда Н. М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодення. *Проблеми клінічної педіатрії*. 2015. № 3. С. 27–31.
43. Матвієнко Л. І., Коваленко А. І. Чинники емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування. *Психолого-педагогічний супровід професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців в умовах*

трансформації освіти : матеріали X Міжнар. наук.-практ. конф. (21 трав. 2021 р., м. Київ). Київ : ДЗВО «УМО», 2021. С. 201–206.

44. Матвієнко Л. І., Коваленко А. Детермінанти професійного вигорання працівників сфери громадського харчування. 2022. С. 255–269.

45. Матвієнко О., Пересадін М., Андросов Є. Культура здоров'я та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання. *Журнал Персонал*. Київ. 2007. № 1. С. 72.

46. Медведчук Т. В., Туркот Т. І. Емоційне вигорання як соціально-психологічний феномен та шляхи його запобігання в освітньому середовищі. *Таврійський вісник освіти*. 2010. № 3. С. 136–142.

47. Мельничук О. Б. *Основи психоконсультування та психокорекції* : навч. посіб. Київ : Каравела, 2015. 390 с.

48. Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери». / за заг. ред. М. Л. Авраменка. Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів. Львів, 2008. 53 с.

49. Мірошніченко О. *Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах* : навч.-метод. посіб. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 124 с.

50. Міщенко М. С., Бойко В. В. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «діагностика рівня емоційного вигорання». *Young Scientist*. 2015. № 4 (19). С. 103–105.

51. Наугольник Л. Б. *Психологія стресу* : підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 146 с.

52. Нолен-Хоексема С. *Психологія депресії*. Одеса : ОНУ, 2022. 198 с.

53. Панасенко Н., Гомонюк В. Особливості розвитку професійних якостей у програмістів. *Актуальні проблеми психології*. 2010. Т. 5, № 14. С. 163–169.

54. Пахомов І. В. *Профілактика професійного та емоційного вигорання педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти* : електрон. навч. курс. Біла Церква : БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2022. 27 с.

55. Петренко В. *Психологія емоцій: теорія та практика*. Харків : Психея, 2019. 260 с.
56. Петренко О. М., Козубова Н. В. Емоційне вигорання працівників сфери гостинності та рекреації. *Теорія і практика розвитку туризму: досвід, проблеми, інновації* : матеріали Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. Харків, 2024. С. 39–42.
57. Помиткіна Л. В. *Психодинамічна неконгруентність особистості: діагностика, корекція та консультування* : монографія. Київ : Книжкове ви-во НАУ, 2007. 180 с.
58. Помиткіна Л., Ковалькова Т. Проблема емоційного вигорання студентів. *Соціальна психологія*. 2008. № 6. С. 97.
59. Потокі В. Тренінги як інструмент профілактики емоційного виснаження працівників. *Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи. Аксіологічні аспекти в розвитку науки та освіти*. Конін – Ужгород – Херсон – Кривий Ріг : Посвіт, 2018. С. 349–353.
60. Расторгуєва Н. О. Особливості попередження емоційного вигорання поліцейських у воєнний період. *Юридичний бюлетень*. 2023. Вип. 28. С. 180–188.
61. Савченко І. І. Особливості емоційного вигорання працівників сфери послуг із різним рівнем стресостійкості. *Тези 76-ї наукової конференції професорів, викладачів, наукових працівників, аспірантів та студентів університету*. 2024. Т. 2. С. 192–194.
62. Саловей П., Майер Дж. *Емоційний інтелект: концепція та вимірювання*. Львів : Світ, 2020. 280 с.
63. Сергєєнкова О. П., Столярчук О. А. Криза фахового навчання як підґрунтя емоційного вигорання студентів. *Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка*. 2017. № 27. С. 77–81.
64. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти. / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. Київ, 2006. 365 с.
65. Спіріна Т. П. До питання професійного вигорання у майбутніх фахівців соціальної сфери. *Професійне та емоційне вигорання учасників освітнього*

процесу під час кризових і трансформаційних процесів : матеріали всеукр. наук.-пед. підвищення кваліфікації. Львів–Торунь : Liha-Pres, 2024. С. 119–121.

66. Стаднюк Л. А., Давидович О. В., Приходько В. Ю., Олійник М. В., Ширяєва М. І. Синдром емоційного вигорання: фактори, що сприяють його виникненню і попередженню. *Вісник наукових досліджень*. 2017. № 1. С. 145–149.

67. Стасюк М. М. Особливості емоційної сфери ІТ-спеціалістів. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. 2017. С. 82–86.

68. Ткачук Т. А., Шумейко І. Синдром професійного вигорання як проблема сучасної психологічної науки. *Технології розвитку інтелекту*. 2016. Т. 2, № 1.

69. Туриніна О. Л. *Психологія травмуючих ситуацій* : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : ДП "Вид. дім "Персонал", 2017. 160 с.

70. Тюріна В. О., Солохіна Л. О. Вплив військових конфліктів на психічне здоров'я людини: короткий огляд зарубіжних досліджень. *Особистість, суспільство, війна*. 2022. С. 116–121.

71. Філіппова Г. Г. *Психологія материнства. Концептуальна модель*. М. : Інститут Молоді, 1999. 286 с.

72. Філіппова Г. Г. Самореалізація та батьківство: конфлікт мотивацій в сучасному суспільстві. *Психотерапія*. 2016. № 10 (166). С. 16–22.

73. Швалб А. Ю., Перелигіна Л. А. Особливості життєстійкості та емоційного вигорання у різних категорій вимушених переселенців в умовах війни. *Особистість, Суспільство, Війна*. Харків, 2024. С. 104.

74. Шкраб'юк В., Білик Д. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. *Молодий вчений*. 2020. № 10 (86).

75. Шнайдер О. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Серія «Психологія і педагогіка». 2014. № 26. С. 144–148.

76. Щербак Т. І., Щерба А. П. Розвиток емоційного інтелекту у період фахової підготовки психологів. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. пр. Ін-ту психол. ім. Г. С. Костюка НАПН України. 2016. № 9(9). С. 582–589.

77. Щербан Т. Д. *Психологія навчального спілкування* : монографія. Київ : Міленіум, 2004. 346 с.
78. Burnout / C. Maslach et al. *Annual Review of Psychology*. 2001. Vol. 52. P. 397–422.
79. Cherniss C. Long-term consequences of burnout: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*. 1992. Vol. 13, no. 1. P. 1–11.
80. Freudenberger H. J. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974. Vol. 30. P. 159–165.
81. Hobfoll S. The Influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*. 2001. Vol. 50, no. 2. P. 337–421.
82. Jurado M., Pérez-Fuentes C. Burnout, perceived efficacy, and job satisfaction: Perception of the educational context in high school teachers. *BioMed Research International*. 2019. Vol. 3. P. 1–10.
83. Jurado M., Pérez-Fuentes C., Linares G., Márquez S., Martínez M. Burnout risk and protection factors in certified nursing aides. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2018. Vol. 15, no. 6.
84. Leiter M. P., Maslach C. Six areas of worklife: a model of the organizational context of burnout. *Journal of Health and Human Services Administration*. 1999. Vol. 21, no. 4. P. 472–489.
85. Maslach C. Burned-out. *Human Behavior*. 1976. Vol. 5, no. 9. P. 16–22.
86. Maslach C. Burnout: A multidimensional perspective. *Professional burnout: Recent developments in the theory and research* / ed. W. B. Shaufeli, Cr. Maslach & T. Marek. Washington DC : Taylor & Francis, 1993. P. 19–32.
87. Maslach C., Jackson S. E., Leiter M. P. *Burnout Inventory Manual*. 3rd ed. California, Palo Alto : Consulting Psychological Press, Inc., 1996. 52 p.
88. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 1981. No. 2. P. 99–113.

89. Maslach C., Schaufeli W. Historical and conceptual development of burnout. *Professional burnout : Recent developments in the theory and research* / ed. W. B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. Washington D. C. : Taylor & Francis, 1993. P. 1–16.
90. Maslach C., Schaufeli W., Leiter M. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001. Vol. 52. P. 397–422.
91. Mérida-López S., Extremera N. Emotional intelligence and teacher burnout: A systematic review. *International Journal of Educational Research*. 2017. Vol. 85. P. 121–130.
92. Miller D. Stress and Burnout in HIV. *AIDS*. 1996. Vol. 10, suppl. P. 213–219.
93. Perlman B., Hartman E. A. Burnout: Summary and future and research. *Human relations*. 1982. Vol. 35, no. 4. P. 283–305.
94. Pines A. M. Burnout: An existential perspective. *Professional burnout: Recent developments in the theory and research* / ed. W. B. Schaufeli, Cr. Maslach & T. Marek. Washington DC : Taylor & Francis, 1993. P. 33–51.
95. Schaufeli W. B. Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*. 2009. Vol. 14, no. 3. P. 204–220.
96. Schaufeli W. B., Enzmann D. *The burnout companion to study & practice; a critical analysis*. London : Taylor and Francis, 1998. P. 77–85.
97. Ventura M., Salanova M., Llorens S. Professional self-efficacy as a predictor of burnout and engagement: The role of challenge and hindrance demands. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*. 2015. Vol. 149, no. 3. P. 277–302.
98. Zin S., Ahmad N., Ngah N., Ismail R., Abdullah I., Ibrahim N. Effects of Machiavellianism on Ingratiation in Organizational Settings. *Canadian Social Science*. 2011. No. 7, no. 2. P. 183–190.

ДОДАТКИ

Додаток А

ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ДЛЯ ЖІНОК У БІЗНЕС-СФЕРІ

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАМИ

Мета програми: Розвинути ключові компетенції емоційного інтелекту (управління відносинами, емоційний самоконтроль, управління конфліктами) та стратегії роботи з організаційним стресом для зниження емоційного та фізичного виснаження при збереженні високої мотивації та професійних досягнень.

Завдання програми:

- Розвинути слабкі компетенції ЕІ:
- Емоційний самоконтроль (знижити соматизацію стресу)
- Управління конфліктами (зменшити міжособистісний стрес)
- Управління відносинами (покращити соціальну підтримку)
- Знизити рівень виснаження
- Підвищити зовнішню задоволеність
- Зберегти ресурси:

Цільова аудиторія: Жінки, які працюють у бізнес-сфері.

Критерії включення:

- Досвід роботи від 2 років
- Наявність ознак емоційного виснаження (можна діагностувати на вступній зустрічі)
- Мотивація до змін

Структура програми:

Тривалість: 8 занять по 3 години (24 години)

Періодичність: 2 раз на тиждень (рекомендовано)

Групові заняття (12-16 учасниць)

Структура занять:

БЛОК 1: Емоційний інтелект — основа стійкості

БЛОК 2: Управління конфліктами — ключ до зниження стресу

БЛОК 3: Робота з організаційним стресом

БЛОК 4: Інтеграція та план дій

ЗАНЯТТЯ 1. ЕМОЦІЙНА САМОСВІДОМІСТЬ ТА ДІАГНОСТИКА ВИГОРАННЯ

Мета заняття: Підвищити емоційну самосвідомість учасниць, провести детальну діагностику вигорання, усвідомити власний тип профілю вигорання.

Завдання:

- Познайти з концепцією емоційного інтелекту та його роллю у профілактиці вигорання;
- Допомогти кожній усвідомити свій профіль вигорання;
- Створити безпечний простір для відкритого обговорення.

ХІД ЗАНЯТТЯ

Блок 1. Знайомство та створення безпечного простору (40 хв)

Вправа 1.1. "Ім'я та метафора стану" (20 хвилин)

Інструкція: Сядьте у коло. По черзі представтеся:

Ім'я, сфера бізнесу, посада

Завершіть метафору: "Зараз я відчуваю себе як... (річка, свічка, батарейка, вулкан тощо), тому що..."

Приклад: "Я Олена, CFO у фінансовій компанії. Зараз я відчуваю себе як смартфон на 5% заряду — формально працюю, але будь-якої миті можу вимкнутися."

Тренер записує метафори — вони стануть точкою відліку для останнього заняття.

Вправа 1.2. "Правила нашого простору" (10 хвилин)

Інструкція: Разом створюємо правила безпеки:

Базові правила (тренер пропонує):

Конфіденційність: Що говориться тут, залишається тут

Безоціночність: Не критикуємо, не порівнюємо, не даємо непрошених порад

Право на паузу: Можна не виконувати вправу, яка викликає сильний дискомфорт

Я-висловлювання: Говоримо від свого імені

Повага часу: Починаємо та закінчуємо вчасно

Відключені телефони (або режим "Не турбувати")

Додаткове правило для бізнес-жінок:

"Тут я не CEO/менеджер — я просто людина" — дозволяємо собі вразливість

Записуємо на фліпчарті, всі підписуються (символічно).

Вправа 1.3. "Чому я тут?" (10 хвилин)

Інструкція: На стікерах анонімно напишіть:

Що привело вас сюди?

Що хочете змінити?

Найбільший страх щодо вигорання?

Тренер зачитує (без імен) — група бачить, що не самотня у своїх переживаннях.

Блок 2. Лекційний блок "Вигорання жінок у бізнесі: ваші результати" (45 хв)

ЛЕКЦІЯ-ПРЕЗЕНТАЦІЯ

Час: 35 хвилин лекції + 10 хвилин запитання та обговорення

Матеріали: Презентація PowerPoint з графіками та даними дослідження, роздатковий матеріал із ключовими тезами.

Тема: Емоційне вигорання у жінок бізнес-сфери: результати дослідження та ваш профіль

1. Що таке емоційне вигорання?

Класична модель Масlach (MBI-GS) — 3 компоненти:

А) Емоційне виснаження

Відчуття спустошеності, втоми

"Батарейка розряджена"

Відсутність сил для емоційної віддачі

Б) Деперсоналізація (Цинізм)

Байдуже, відсторонене ставлення

"Всім байдуже, і мені байдуже"

Втрата сенсу

В) Редукція особистих досягнень

Відчуття некомпетентності

"Я нічого не вмію, все марно"

Сумніви у власній ефективності

ВИСНОВОК ДОСЛІДЖЕННЯ:

✓ У вас є ПОТУЖНІ РЕСУРСИ:

Любов до роботи

Висока компетентність

Емпатія та самосвідомість

✗ АЛЕ є КРИТИЧНІ ДЕФІЦИТИ:

Неефективне управління конфліктами

Слабкий емоційний самоконтроль

Несприятливі зовнішні умови

→ Цей тренінг — про те, щоб розвинути слабкі місця та зберегти сильні!

Блок 3. Емоційна самосвідомість — перша компетенція ЕІ (35 хв)

Міні-лекція: "Емоційна самосвідомість як основа"

Що це?

Здатність точно розпізнавати свої емоції в моменті та розуміти їх вплив на думки/поведінку/ефективність.

Чому це важливо?

За дослідженням, у вас ВИСОКА емоційна самосвідомість ($M=4.95$) — це ваша сила!

Саме завдяки їй ви:

Розумієте, що вигораєте (а не заперечуєте)

Приходите на цей тренінг

Можете щось змінити

Модель усвідомлення емоцій (4 рівні):

Рівень 1: Відчуття у тілі (напруга, тиск, жар)

Рівень 2: Назва емоції ("гнів", "тривога", "виснаження")

Рівень 3: Триггер (що викликало?)

Рівень 4: Потреба за емоцією (що мені потрібно?)

Вправа 1.7. "Практика глибокого усвідомлення" (20 хвилин)

Інструкція: Керована практика (тренер веде):

"Закрийте очі. Зробіть 3 глибокі вдихи..."

Рівень 1: Просканируйте тіло. Де зараз є напруга? Де тримається стрес? Не змінюйте — просто помічайте...

Рівень 2: Яка емоція зараз найсильніша? Втома? Тривога? Роздратування? Сум?

Спустошеність? Назвіть її собі...

Рівень 3: Що викликало цю емоцію сьогодні? Можливо, якась подія? Думка? Спогад?...

Рівень 4: Яка потреба стоїть за цією емоцією? Що вам зараз потрібно? Відпочинок?

Підтримка? Визнання? Контроль?...

Відкрийте очі..."

Запишіть:

Емоція: _____

Де у тілі: _____

Триггер: _____

Потреба: _____

Обмін у парах (5 хв): Поділіться, що усвідомили.

Вправа 1.8. "Емоційний щоденник — ваш інструмент" (5 хвилин)

Інструкція: Представлення формату щоденника, який ведтимете протягом тренінгу:

ФОРМАТ (5 хв щовечора):

Дата: _____

РІВЕНЬ 1 (Тіло): Де була найбільша напруга сьогодні?

РІВЕНЬ 2 (Емоція): Домінуюча емоція дня (1-3 слова):

РІВЕНЬ 3 (Триггер): Що викликало найсильнішу реакцію?

РІВЕНЬ 4 (Потреба): Чого мені не вистачило сьогодні?

УСВІДОМЛЕННЯ: Що нового я зрозуміла про себе?

Завдання: Ведіть щодня до наступного заняття!

Блок 5. Завершення та домашнє завдання (20 хв)

Вправа 1.9. "Коло рефлексії" (15 хвилин)

Інструкція: У колі кожна завершує одну фразу на вибір:

"Сьогодні я усвідомила, що..."

"Мене здивувало..."

"Мій тип профілю — ... і це означає для мене..."

Домашнє завдання: Емоційний щоденник (щодня 5 хв)

Заповнюйте формат 4 рівнів усвідомлення

Повна діагностика (опціонально, якщо не встигли на занятті):

Заповніть повні версії MBI-GS, SMBM, MSQ (надішле тренер на email)

Спостереження за собою:

Протягом тижня відстежуйте:

Коли відчуваєте найбільше виснаження?

Які ситуації "з'їдають" найбільше енергії?

Де ваша внутрішня VS зовнішня незадоволеність?

ЗАНЯТТЯ 2. ЕМОЦІЙНИЙ САМОКОНТРОЛЬ: ВІД СОМАТИЗАЦІЇ ДО РЕГУЛЯЦІЇ

Мета заняття: Розвинути компетенцію емоційного самоконтролю (найслабша у вибірці:

M=3.60) для зниження фізичного виснаження (M=4.15) та соматизації стресу.

Завдання:

- Усвідомити зв'язок між низьким самоконтролем та фізичним виснаженням ($r=-0.55^{***}$);
- Навчити технікам експрес-регуляції стресу у робочому контексті;
- Розробити індивідуальну систему управління емоційними реакціями;
- Знизити соматизацію стресу (безсоння, головні болі, хвороби).

ХІД ЗАНЯТТЯ

Блок 1. Перевірка домашнього завдання та аналіз тижня (30 хв)

Вправа 2.1. "Що показав емоційний щоденник?" (20 хвилин)

Інструкція: У трійках поділіться:

Які емоції домінували протягом тижня?

Які триггери повторюються найчастіше?

Які потреби залишаються незадоволеними?

Чи помітили зв'язок між емоціями та фізичним самопочуттям?

Груповий аналіз: Тренер збирає загальні паттерни — які емоції/триггери найчастіші у групі.

Вправа 2.2. "Моменти найбільшого виснаження" (10 хвилин)

Інструкція: На таймлайні робочого тижня (понеділок-п'ятниця) позначте червоними крапками моменти пікового виснаження:

ПН [●] ВТ [●●●] СР [●●] ЧТ [●●●●] ПТ [●●●●●]

Обговорення в загальному колі:

Коли пік? (зранку/після обіду/ввечері/кінець тижня?)

Чому саме тоді?

Який патерн ви бачите?

Блок 2. Теоретичний блок "Емоційний самоконтроль та соматизація" (40 хв)

ЛЕКЦІЯ-ДИСКУСІЯ

Матеріали: Презентація, схема соматизації, роздатка з техніками

Тема: Від емоцій до хвороб — як низький самоконтроль руйнує тіло

1. Емоційний самоконтроль: що це і чому у вас він низький?

Визначення:

Здатність управляти деструктивними емоціями та імпульсами, зберігати спокій та ясність мислення під тиском.

За вашим дослідженням:

Емоційний самоконтроль: M=3.60 (НИЗЬКИЙ — одна з найслабших компетенцій!)

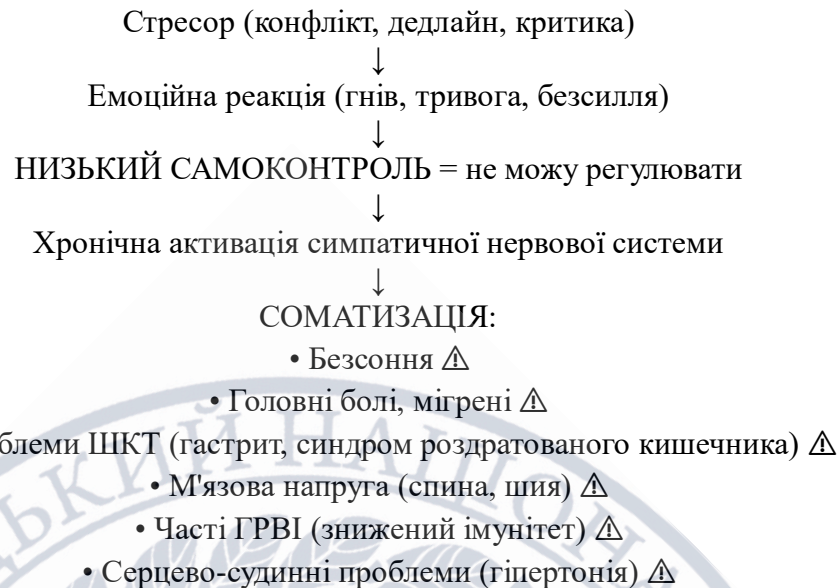
Кореляція з Фізичним виснаженням: $r=-0.55^{***}$ (ДУЖЕ СИЛЬНИЙ зв'язок!)

Що це означає?

Коли ви НЕ контролюєте емоційні реакції на стрес → ваше тіло "приймає удар"!

2. Механізм соматизації стресу

Ланцюжок руйнування:



За вашими даними: Фізичне виснаження = $M=4.15$ — один з найвищих показників!

3. Чому жінки у бізнесі особливо вразливі?

Фактори:

А) Подвійне навантаження:

Робота (високі вимоги, конкуренція)

Дім/сім'я (емоційна праця, турбота)

Б) "Синдром надконтролю":

Потрібно завжди бути "on top"

Не можна показати слабкість

Стримання емоцій на роботі → накопичення напруги

В) Воєнний стан (ваш контекст):

Хронічна тривога за близьких

Сирени, відключення світла

Невизначеність майбутнього

→ Організм у стані постійної "бойової готовності" → виснаження надниркових залоз → фізична втома

4. Три рівні емоційного самоконтролю

Рівень 1: ПРОФІЛАКТИКА (до стресора)

Зниження базового рівня напруги

Щоденні практики: дихання, медитація, рух

Режим сну, харчування

Рівень 2: РЕГУЛЯЦІЯ "У МОМЕНТ" (під час стресу)

Техніки експрес-регуляції (2-5 хв)

Зупинка автоматичних реакцій

Вибір усвідомленої відповіді

Рівень 3: ВІДНОВЛЕННЯ (після стресу)

"Закриття" емоційного циклу

Розвантаження тіла

Повернення до балансу

5. Ключові техніки для бізнес-контексту

Що НЕ працює для зайнятих жінок:

✗ "Медитуйте по годині щодня" (нереально!)

✗ "Йдіть у відпустку на місяць" (не можу!)

✗ "Змініть роботу" (не хочу — люблю свою роботу!)

Що ПРАЦЮЄ:

✓ Мікро-практики (2-5 хв між зустрічами)

✓ Інтеграція у робочий процес

✓ SOS-техніки для гострих моментів

✓ Ритуали завершення дня

6. Наукові докази ефективності

Дослідження показують:

Дихальні практики ↓ кортизол на 25% за 5 хвилин

Прогресивна м'язова релаксація ↓ безсоння на 60%

Mindfulness 10 хв/день ↓ тривогу на 30% за 8 тижнів

У вашому випадку:

Якщо підвищити Емоційний самоконтроль з 3.60 до 4.5 → очікуване зниження Фізичного виснаження з 4.15 до ~3.5 (за кореляцією $r=-0.55$)

Висновок:

Ваше тіло "кричить" через симптоми, бо емоції не мають іншого виходу. Емоційний самоконтроль — це НЕ придушення емоцій, а навичка їх РЕГУЛЮВАТИ, щоб вони не руйнували ваше здоров'я.

Блок 3. Діагностика соматизації (25 хв)

Вправа 2.3. "Мій профіль соматизації стресу" (15 хвилин)

Інструкція: Заповніть чек-лист (позначте ✓ якщо є):

ИГНАЛИ СОМАТИЗАЦІЇ (за останні 3 місяці):

Сон:

- ☐ Безсоння (важко заснути)
- ☐ Переривчастий сон (прокидаюсь вночі)
- ☐ Рання ранкова пробудка з тривогою
- ☐ Надмірна сонливість вдень

Голова та нервова система:

- ☐ Головні болі / мігрені (частіше 2 разів/тиждень)
- ☐ Запаморочення
- ☐ Шум у вухах
- ☐ Тремор рук

ШКТ (шлунково-кишковий тракт):

- ☐ Проблеми з апетитом (втрата/переїдання)
- ☐ Нудота, важкість у шлунку
- ☐ Синдром роздратованого кишечника
- ☐ Гастрит / загострення

М'язово-скелетна система:

- ☐ Напруга у шії та плечах (постійна)
- ☐ Болі у спині
- ☐ М'язові спазми
- ☐ Скреготіння зубами (бруксизм)

Серцево-судинна система:

- ☐ Серцебиття, тахікардія
- ☐ Біль/тиск у грудях
- ☐ Колювання артеріального тиску
- ☐ Відчуття "нестачі повітря"

Імунна система:

- ☐ Часті застуди/ГРВІ (>4 разів/рік)
- ☐ Герпес (частіше 3 разів/рік)
- ☐ Алергічні реакції (нові або загострення)
- ☐ Повільне загоєння ран

Шкіра:

- ☐ Висипання, екзема
- ☐ Псоріаз (загострення)
- ☐ Випадання волосся
- ☐ Ламкість нігтів

Жіноче здоров'я:

- ☐ Порушення менструального циклу
- ☐ Посилення ПМС
- ☐ Зниження лібідо

Підрахунок:

0-3 симптоми: Низька соматизація

4-7: Помірна соматизація

8-12: Висока соматизація ▲

13+: Критична — потрібен лікар! ▲▲

Рефлексія: "Мої топ-3 симптоми соматизації:"

Вправа 2.4. "Карта тілесної напруги" (10 хвилин)

Матеріали: Контури тіла, кольорові маркери.

Інструкція: На контурі тіла позначте:

● Червоним: Де ЗАВЖДИ тримається напруга (хронічна)

☐ Помаранчевим: Де напруга з'являється під стресом

☐ Зеленим: Зони відносного спокою

Типові зони стресу у бізнес-жінок:

Шия та плечі (від роботи за комп'ютером + стрес)

Щелепа (стискання зубів)

Груди (тривога, "важко дихати")

Живіт (ШКТ реакції)

Поперек (напруга)

Питання:

Чи є зв'язок між вашими емоціями та місцем напруги?

Яка зона "кричить" найголосніше?

Блок 4. Практикум експрес-регуляції (60 хв)

Вправа 2.5. "Дихальні техніки для бізнес-контексту" (20 хвилин (по 4 хв на техніку))

Інструкція: Відпрацюємо 5 дихальних технік — від 30 секунд до 5 хвилин.

ТЕХНІКА 1: "4-7-8" (класика для зниження тривоги)

Коли: Перед важливою зустріччю, після конфлікту, перед сном

Як:

Видих через рот (звук "хааа")

Вдих через ніс на 4 рахунки

Затримка дихання на 7 рахунків

Видих через рот на 8 рахунків

Повторити 4 цикли

Механізм: Активує парасимпатичну нервову систему → зниження кортизолу

Практика зараз: Всі разом, тренер рахує вголос (2 хв)

ТЕХНІКА 2: "Квадратне дихання" (для концентрації)

Коли: Перед презентацією, важливим рішенням, переговорами

Як:

Вдих — 4 рахунки

Затримка — 4 рахунки

Видих — 4 рахунки
 Затримка — 4 рахунки
 Повторити 5 циклів
 Практика: 2 хвилини

ТЕХНІКА 3: "SOS — 30 секунд" (екстрена допомога)

Коли: Панічна атака, гострий стрес, зрив емоцій

Як:

СТОП — зупинитись

3 максимально глибокі вдихи через ніс

3 максимально довгі видихи через рот (зі звуком)

Повторити 3 рази

Практика: Всі разом, стоячи

ТЕХНІКА 4: "Подовжений видих" (для розслаблення)

Коли: Ввечері, перед сном, після важкого дня

Як:

Вдих через ніс — 4 рахунки

Видих через рот — 8 рахунків (вдвічі довший!)

Без затримок

10-15 циклів

Механізм: Активує блукаючий нерв → глибоке розслаблення

Практика: 3 хвилини

ТЕХНІКА 5: "Дихання через ніздрю" (балансування)

Коли: Для відновлення балансу, після емоційної розмови

Як:

Закрити праву ніздрю пальцем

Вдих через ліву — 4 рахунки

Закрити ліву, відкрити праву

Видих через праву — 4 рахунки

Вдих через праву — 4 рахунки

Закрити праву, відкрити ліву

Видих через ліву — 4 рахунки

Повторити 5 циклів

Практика: 2 хвилини

Завдання: Оберіть ОДНУ техніку як вашу базову на тиждень. Яка?

Вправа 2.6. "Прогресивна м'язова релаксація (PMR) — експрес-версія" (10 хвилин)

Інструкція: Техніка для зняття м'язової напруги (особливо для тих, у кого болі у шиї, спині, плечах).

Принцип: Напруга → Розслаблення = глибоке усвідомлення та звільнення

ЕКСПРЕС-ВЕРСІЯ (5 хвилин, можна робити на робочому місці):

Тренер веде:

"Сядьте зручно. Спина пряма, ноги на підлозі...

1. ОБЛИЧЧЯ:

Зморщте обличчя (як лимон) — 5 сек

Різко розслабте

Відчуйте різницю

2. ПЛЕЧІ ТА ШИЯ:

Підніміть плечі до вух — 5 сек

Різко опустіть

Відчуйте тепло, що розливається

3. РУКИ:

Стисніть кулаки — 5 сек

Розтисніть, розправте пальці

Відчуйте розслаблення

4. ЖИВІТ:

Втягніть живіт — 5 сек

Розслабте

Дихайте у живіт

5. НОГИ:

Напружте литки та стопи — 5 сек

Розслабте повністю

Відчуйте важкість

6. ВСЕ ТІЛО:

Напружте ВСЕ тіло одночасно — 5 сек

РІЗКО розслабте

Дихайте глибоко...

Тепер просто спостерігайте за відчуттями розслаблення у всьому тілі... (30 сек)"

Рефлексія:

Де була найбільша напруга?

Де найважче розслабити?

Вправа 2.7. "Техніка заземлення 5-4-3-2-1" (10 хвилин)

Інструкція: Для тих моментів, коли емоції "накривають" і ви відчуваєте:

Панічну атаку

Дереалізацію ("Я ніби не тут")

Overwhelming (перевантаження)

Гострий гнів

ТЕХНІКА:

5 — Назвіть 5 речей, які БАЧИТЕ навколо (стіл, ручка, квітка, стілець, вікно)

4 — Назвіть 4 речі, яких ТОРКАЄТЕСЬ (тканина одягу, поверхня столу, стілець під собою, підлога під ногами)

3 — Назвіть 3 звуки, які ЧУЄТЕ (дихання, гул кондиціонера, голоси за дверима)

2 — Назвіть 2 запахи, які ВІДЧУВАЄТЕ (або які подобаються) (кава, парфуми)

1 — Назвіть 1 смак у РОТІ (або улюблений смак)

Результат: Ви повертаєтесь "тут і зараз", емоційна буря стихає.

Практика: Зробіть зараз усі разом вголос.

Вправа 2.8. "Моя персональна аптечка регуляції" (15 хвилин)

Матеріали: Картки-бланки аптечки

Інструкція: Створіть свою SOS-картку на випадок гострого стресу:

МОЯ АПТЕЧКА ЕМОЦІЙНОГО САМОКОНТРОЛЮ	
ЗАРАЗ (30 сек - 2 хв): 1. _____ (дихальна техніка) 2. 5-4-3-2-1 (заземлення) 3. _____ (моя техніка)	
ПІСЛЯ (5-10 хв, коли є час): 1. _____ (PMR/дихання) 2. _____ (рух/прогулянка) 3. Зателефонувати: _____ (ім'я)	

	ВВЕЧЕРІ (відновлення):	
	1. _____ (ритуал)	
	2. _____ (практика)	
	МАНТРА у важкий момент:	
"	_____	"

Завдання: Заповніть та сфотографуйте. Це ваш особистий інструмент!

Блок 5. Профілактика та відновлення (30 хв)

Вправа 2.9. "Ритуал завершення робочого дня" (20 хвилин)

Інструкція: Один з найважливіших інструментів для жінок у бізнесі — навчитися "вимикати" робочий режим.

ПРОБЛЕМА: Ви постійно "ввімкнені" → немає відновлення → хронічне виснаження

РІШЕННЯ: Створити чіткий РИТУАЛ переходу "Робота → Дім/Особистий час"

СТРУКТУРА РИТУАЛУ (10-15 хв):

КРОК 1: ФІЗИЧНЕ ЗАВЕРШЕННЯ (2 хв)

Прибрати робочий стіл

Закрити всі вкладки/програми

Записати план на завтра (3 головні речі)

КРОК 2: СИМВОЛІЧНА ДІЯ (1 хв) Оберіть ОДНУ дію, що символізує "Я закінчила роботу":

Зняти піджак/взуття та одягти домашнє

Помити руки (символічно "змити" робочий день)

Запалити свічку

Послухати улюблену пісню в машині

Інше: _____

КРОК 3: ТІЛЕСНЕ РОЗВАНТАЖЕННЯ (5 хв)

PMR (прогресивна релаксація)

АБО Розтяжка

АБО Коротка прогулянка

КРОК 4: ДИХАЛЬНА ПРАКТИКА (3-5 хв)

4-7-8 або Подовжений видих

КРОК 5: ВДЯЧНІСТЬ (2 хв)

3 речі, за які вдячна собі сьогодні (навіть маленькі!)

Ваш ритуал:

Які 5 кроків ви оберете? Запишіть детально:

Коли виконуєте: _____ (точний час, наприклад 18:30)

Вправа 2.10. "Гігієна сну — основа відновлення" (10 хвилин)

Інструкція: За даними, багато хто має проблеми зі сном → це посилює фізичне виснаження.

ЧЕК-ЛИСТ ГІГІЄНИ СНУ:

- ☐ Постійний час відходу до сну (навіть у вихідні!):
- ☐ 1 година до сну — без екранів (телефон, ноутбук)
- ☐ Спальня — прохолодна (18-20°C)
- ☐ Темрява (штори блекаут або маска)
- ☐ Тиша (або білий шум)
- ☐ Вечірній ритуал (описаний вище)

- ☐ Без кофеїну після 15:00
 - ☐ Без алкоголю (не допомагає сну, порушує фази!)
 - ☐ Якщо не можу заснути 20 хв → встати, почитати (не телефон!), повернутися
- Моє зобов'язання щодо сну: "Я лягатиму спати о : та вставатиму о :"

Блок 6. Завершення (15 хв)

Коло зворотного зв'язку (10 хвилин)

Завершіть фразу:

"Найцінніша техніка для мене..."

"Я зобов'язуюсь практикувати..."

Домашнє завдання (5 хвилин):

Щоденна практика дихання

Обрана вами техніка — мінімум 5 хв/день (ранок АБО вечір)

Ритуал завершення дня

Виконувати ЩОДНЯ (записувати у щоденник: так/ні)

Емоційний щоденник + додаток

Додайте розділ:

Соматичні симптоми сьогодні: _____

Які техніки використовувала: _____

Що спрацювало: _____

SOS-картка

Роздрукуйте, заламініуйте, тримайте у сумці/на столі

ЗАНЯТТЯ 3. УПРАВЛІННЯ ВІДНОСИНАМИ: ВІД РОЗУМІННЯ ДО ДІЇ

Мета заняття: Розвинути найслабшу компетенцію ЕІ — Управління відносинами (М=3.55), яка є ключовою для зниження міжособистісного стресу.

Завдання:

- Усвідомити, що розуміння (емпатія) ≠ ефективна дія;
- Розвинути навички впливу, натхнення, коучингу;
- Навчити делегуванню та розподілу відповідальності;
- Покращити командну комунікацію для зниження стресу.

ХІД ЗАНЯТТЯ

Блок 1. Перевірка домашнього завдання (25 хв)

Вправа 3.1. "Досвід встановлення меж" (15 хвилин)

Інструкція: У малих групах:

Чи вдалося сказати "ні" з межею?

Як відреагувала людина?

Що було найважчим?

Чи працює "енергетичний щит"?

Вправа 3.2. "Динаміка виснаження від чужих емоцій" (10 хвилин)

Інструкція: Порівняйте:

Рівень виснаження від чужих емоцій: Тиждень тому _____ → Зараз _____

Що допомогло знизити?

Блок 2. Теоретичний блок "Управління відносинами" (40 хв)

ЛЕКЦІЯ-ДИСКУСІЯ

Тема: Від емпатії до ефективної дії — чому розуміння недостатньо

1. Ваша найслабша компетенція

За результатами дослідження:

Управління відносинами: М=3.55 — НАЙНИЖЧЕ!

При цьому:

Самосвідомість: М=4.95 ✓

Емпатія: $M=4.80$ ✓

ПАРАДОКС:

Ви ЧУДОВО розумієте себе та інших,

АЛЕ ПОГАНО використовуєте це для ефективної взаємодії!

→ Розуміння $\neq$ Дія

2. Що входить у "Управління відносинами"? (5 субкомпетенцій)

А) Вплив (Influence)

Здатність переконувати

Вести за собою

Досягати своїх цілей через інших

Б) Коучинг та Менторство

Розвивати потенціал інших

Давати конструктивний зворотний зв'язок

Делегувати ефективно

В) Управління конфліктами ($M=3.20$ — КРИТИЧНО НИЗЬКО!)

Вирішувати розбіжності

Знаходити win-win

Деескалувати напругу

Г) Натхнення лідерства

Мотивувати команду

Створювати візію

Вести через складнощі

Д) Командна робота та Співпраця

Будувати довіру

Створювати синергію

Координувати зусилля

У ВАС СЛАБКІ ВСІ 5! → Це основне джерело стресу.

3. Чому низьке управління відносинами = вигорання?

Ланцюжок:



Кореляції з дослідження:

Управління відносинами ↔ Деперсоналізація: $r=-0.68^{***}$ (найсильніший зв'язок!)

Управління відносинами ↔ Емоційне виснаження: $r=-0.55^{***}$

ВИСНОВОК: Чим гірше ви взаємодієте з людьми, тим більше вигораєте!

4. Чому жінкам у бізнесі важко управляти відносинами?

Соціальні стереотипи:

"Жінка-лідер не має бути надто директивною" (інакше "стерва")

"Але і не надто м'якою" (інакше "слабка")

Подвійні стандарти: чоловік — рішучий, жінка — агресивна

Страхи:

Страх конфлікту ("Краще промовчу")

Страх бути нелюбимою ("Хочу, щоб усі мене любили")

Страх помилитися у владі

Відсутність рольових моделей:

Мало прикладів "емпатичного але сильного" жіночого лідерства

→ Ви уникаєте конфліктів, не делегуєте, беріть все на себе → вигорання

5. П'ять ключових навичок управління відносинами

НАВИЧКА 1: Асертивна комунікація

Чітко висловлювати свої потреби

Без агресії, але і без пасивності

НАВИЧКА 2: Конструктивний зворотний зв'язок

Формула SBI: Situation — Behavior — Impact

НАВИЧКА 3: Делегування з довірою

Не робити все самій

Розвивати команду

НАВИЧКА 4: Управління конфліктами (наступне заняття!)

Деескалація

Пошук win-win

НАВИЧКА 5: Натхнення та мотивація

Створювати візію

Підтримувати у важкі часи

6. Від "Nice" до "Kind" лідерства

"Nice" (м'яке, приємне) — ПАСТКА:

Уникання конфліктів

"Так" всім

Ігнорування проблем

→ Неповага + виснаження

"Kind" (добре, турботливе) — СИЛА:

Чітка і чесна комунікація

Конструктивна конфронтація

Межі з повагою

→ Повага + ефективність

Формула:

Kind ≠ Weak

Kindness = Strength + Compassion

Висновок:

Ви маєте потужну базу (самосвідомість + емпатія), але не вмієте перетворити розуміння на ефективну дію. Це створює стрес у відносинах → вигорання. Цей блок тренінгу навчить вас діяти.

Блок 3. Практикум: Асертивна комунікація (45 хв)

Вправа 3.3. "Три стилі комунікації" (45 хвилин)

Інструкція:

Теорія (10 хв):

Стиль	Характеристики	Наслідки
ПАСИВНИЙ	Мовчу, терплю, погоджуюсь	Накопичення обурі → вибух або депресія
АГРЕСИВНИЙ	Атакую, звинувачую, вимагаю	Конфлікти, зіпсовані стосунки
АСЕРТИВНИЙ	Чітко висловлюю потреби з повагою	Конструктив, повага обох сторін

Практика (35 хв):

У трійках розіграйте ситуацію ТРИЧІ — трома стилями:

СИТУАЦІЯ:

Ваш підлеглий постійно запізнюється на наради (вже 5-й раз).

ВАРІАНТ А — Пасивний: "Ну... нічого страшного... Може, у нього були причини..." (мовчки закипає всередині)

ВАРІАНТ Б — Агресивний: "Ти знову запізнився! Тобі байдуже на команду?! Якщо ще раз — будуть наслідки!"

ВАРІАНТ В — Асертивний (формула "Я-повідомлення"): "Коли ти запізнюєшся на наради (ФАКТ), це порушує наш робочий процес і показує неповагу до команди (ВПЛИВ). Мені потрібно, щоб ти приходив вчасно (ПОТРЕБА). Що ти можеш зробити, щоб це виправити? (ЗАПИТ)"

Завдання:

Розіграйте всі 3 варіанти

Обговоріть: як відчував себе "підлеглий" у кожному?

Який найефективніший?

Блок 4. Практикум: Зворотний зв'язок та делегування (50 хв)

Вправа 3.4. "Формула SBI для зворотного зв'язку" (20 хвилин)

Інструкція:

Модель SBI:

S (Situation) — Конкретна ситуація (коли, де)

B (Behavior) — Спостережувана поведінка (що зробила людина)

I (Impact) — Вплив на вас/команду/результат

ПРИКЛАД НЕГАТИВНОГО ЗЗ:

✗ НЕправильно:

"Ти безвідповідальна! Завжди все робиш невчасно!"

✓ Правильно (SBI): Повна діагностика (опціонально, якщо не встигли на занятті):

Заповніть повні версії MBI-GS, SMBM, MSQ (надішле тренер на email)

✓ Правильно (SBI):

"На вчорашній нараді (S) ти не надала звіт, який обіцяла (B). Через це ми не змогли прийняти рішення, і клієнт чекає (I). Що сталося? Як можемо запобігти цьому в майбутньому?"

ПРИКЛАД ПОЗИТИВНОГО ЗЗ:

"На презентації для клієнта (S) ти дуже чітко пояснила складні технічні моменти простою мовою (B). Завдяки цьому клієнт зрозумів цінність продукту і підписав контракт (I). Дякую за професіоналізм!"

Практика:

Створіть SBI для реальних ситуацій:

Співробітник зробив чудову роботу:

S: _____

B: _____

I: _____

Колега постійно перебиває на нарадах:

S: _____

B: _____

I: _____

Вправа 3.5. "Делегування без провини" (30 хвилин)

Інструкція: Проблема багатьох жінок-лідерів:

"Швидше сама зроблю"

"Ніхто не зробить так добре, як я"

"Не хочу обтяжувати інших"

→ Перевантаження → Вигорання

Модель ефективного делегування:

КРОК 1: ЩО делегувати? Матриця Ейзенхауера:

Термінове + Важливе = РОБИТЕ САМІ

Важливе + Не термінове = РОЗВИВАЮЧА ДЕЛЕГАЦІЯ (навчаєте)

Термінове + Не важливе = ПРОСТА ДЕЛЕГАЦІЯ

Не термінове + Не важливе = ВІДМОВА/АВТОМАТИЗАЦІЯ

КРОК 2: КОМУ делегувати?

Компетенція людини

Навантаження

Можливість розвитку

КРОК 3: ЯК делегувати?

Формула делегування:

Контекст: Чому це важливо?

Завдання: Що саме потрібно зробити?

Очікування: Який результат? До коли?

Ресурси: Що потрібно? Де взяти?

Підтримка: Як я допоможу? Коли check-in?

Довіра: "Я вірю, що ти впораєшся"

Практика:

Заповніть для реального завдання, яке має делегувати:

Крок Що скажу

Контекст

Завдання

Очікування

Ресурси

Підтримка

Довіра

Рольова гра (у парах):

Один — лідер, делегує

Другий — співробітник

Зворотний зв'язок: чи було ясно? чи було довіри?

Блок 5. Натхнення та мотивація команди (30 хв)

Вправа 3.6. "Від контролю до натхнення" (20 хвилин)

Інструкція: Два типи лідерства:

КОНТРОЛЮЮЧИЙ ЛІДЕР (виснажує себе та команду):

Мікроменеджмент

"Робіть, бо я так сказала"

Фокус на проблемах

Покарання за помилки

НАТХНЕННИЙ ЛІДЕР (дає енергію):

Довіра та автономія

"Робіть, бо це важливо для нас"

Фокус на візії та сенсі

Навчання з помилок

Завдання:

Перепишіть контролюючі фрази на натхненні:

Контролююча фраза	Натхненна фраза
"Зробіть це до п'ятниці, бо треба"	"Цей проект допоможе нам досягти [візії]. Ваш внесок критично важливий."
"Ви знову зробили помилку!"	"Що ми можемо дізнатися з цієї ситуації? Як уникнемо цього наступного разу?"

"Працюйте швидше!"	"Я бачу вашу відданість. Що потрібно, щоб працювати ефективніше?"
--------------------	---

Ваші приклади:

Контролююча: _____

Натхненна: _____

Контролююча: _____

Натхненна: _____

Вправа 3.7. "Моя лідерська візія" (10 хвилин)

Інструкція: Створіть свою візію лідерства:

"Яким лідером я хочу бути?"

Завершіть фрази:

Я хочу, щоб моя команда відчувала... _____

Коли люди думають про мене як про лідера, вони говорять... _____

Моя суперсила як лідера... _____

Я розвиваю... _____

Мої цінності в лідерстві... _____

Мантра лідера: Створіть коротку фразу-нагадування: "Я лідер, яка _____"

Блок 6. Завершення (20 хв)

Коло зворотного зв'язку (10 хвилин)

"Найважливіша навичка управління відносинами для мене..."

Домашнє завдання (10 хвилин)

SBI зворотний зв'язок

Дайте мінімум 1 позитивний та 1 конструктивний ЗЗ за формулою SBI

Делегування

Делегуйте мінімум 1 завдання за формулою 6 кроків

Асертивна комунікація

Мінімум 1 асертивне "Я-повідомлення" у складній ситуації

Емоційний щоденник + розділ:

Як управляла відносинами сьогодні: _____

Що спрацювало: _____

Що покращити: _____

ЗАНЯТТЯ 4. УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ — КЛЮЧ ДО ЗНИЖЕННЯ СТРЕСУ

Мета заняття: Розвинути критично низьку компетенцію "Управління конфліктами" (M=3.20) — головний предиктор емоційного виснаження ($r=-0.60^{***}$).

Завдання:

- Усвідомити, що уникнення конфліктів = накопичення стресу;
- Навчити технікам деескалації конфліктів;
- Розвинути навички пошуку win-win рішень;
- Знизити страх конфронтації.

ХІД ЗАНЯТТЯ

Блок 1. Перевірка домашнього завдання (25 хв)

Вправа 4.1. "Досвід управління відносинами" (15 хвилин)

Інструкція: У малих групах:

Чи вдалося дати SBI зворотний зв'язок? Як відреагували?

Що делегували? Як пройшло?

Досвід асертивної комунікації?

Вправа 4.2. "Мої типові конфлікти" (10 хвилин)

Інструкція: Швидкий аналіз: складіть список ваших топ-3 типових конфліктних ситуацій на роботі:

(Напр.: "З підлеглими про невиконання завдань")

Блок 2. Теоретичний блок "Конфлікти та вигорання" (45 хв)

ЛЕКЦІЯ-ОБГОВОРЕННЯ

Матеріали: Презентація, схема стилів конфлікту, модель 5 кроків

Тема: Чому неефективне управління конфліктами = пряма дорога до вигорання

1. Управління конфліктами — ваша найслабша навичка

За дослідженням:

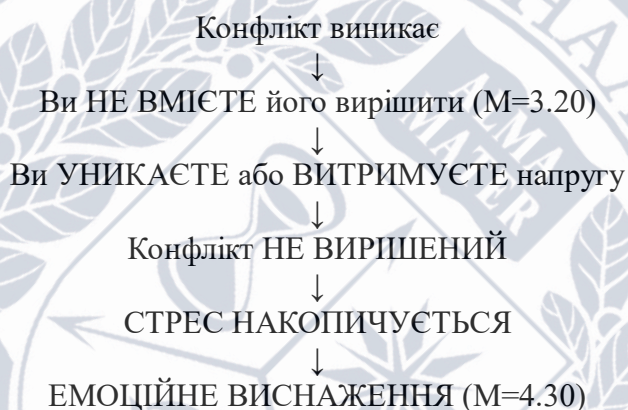
Управління конфліктами: $M=3.20$ — НАЙНИЖЧЕ серед усіх компетенцій ЕІ!

Кореляція з Емоційним виснаженням: $r=-0.60^{***}$ — НАЙСИЛЬНІШИЙ ЗВ'ЯЗОК!

Що це означає?

Ваша нездатність ефективно вирішувати конфлікти — це головна причина вашого емоційного виснаження!

Ланцюжок:



2. Три стилі реагування на конфлікт (які НЕ працюють)

СТИЛЬ 1: УНИКНЕННЯ ("Буде по-моєму" = ігнорування)

"Краще промовчу"

"Саме вирішиться"

"Не хочу конфлікту"

Наслідки:

✗ Конфлікт не зникає, а загострюється

✗ Накопичення обури → вибух

✗ Втрата поваги (бачать слабкість)

СТИЛЬ 2: ПОСТУПЛИВІСТЬ ("Нехай буде по-твоєму")

"Добре, як скажеш" (хоча всередині — ні)

Жертвує своїми потребами

"Хочу, щоб усі були задоволені"

Наслідки:

✗ Ваші потреби ігноруються

✗ Накопичення образи

✗ Вигорання від відчуття безсилля

СТИЛЬ 3: КОНКУРЕНЦІЯ ("Буде тільки по-моєму!")

Агресивне нав'язування своєї позиції

"Я права, ти не правий"

Виграш за будь-яку ціну

Наслідки:

✗ Зіпсовані стосунки

✗ Опір та саботаж

✗ Репутація "важкої"

→ ВСІ ТРИ СТИЛІ ПРИЗВОДЯТЬ ДО ВИСНАЖЕННЯ!

3. Ефективний стиль: СПІВПРАЦЯ (Win-Win)

Модель:

Мої потреби ВАЖЛИВІ

Твої потреби ВАЖЛИВІ

Ми шукаємо рішення, яке задовольняє ОБОХ

Принципи: ✓ Чесна розмова про потреби (не позиції!) ✓ Креативний пошук альтернатив ✓

Фокус на спільних цілях ✓ Повага до обох сторін

Результат:

✓ Конфлікт вирішено

✓ Стосунки зміцнені

✓ СТРЕС ЗНИЖЕНО

4. Чому жінки уникають конфліктів?

А) Соціалізація:

"Добрі дівчатка не конфліктують"

"Жінка = миротворець"

Страх бути "стервою"

Б) Страх:

Страх бути нелюбимою

Страх втратити контроль (емоційний вибух)

Страх програти

В) Відсутність навичок:

Не вчили, як конфліктувати конструктивно

Бачили тільки деструктивні конфлікти

→ Але уникнення конфліктів у бізнесі = професійна смерть + вигорання

5. Види конфліктів у бізнесі

А) Конфлікти ЗАВДАНЬ (про що)

Різні бачення стратегії

Розбіжності у методах

Найлегші для вирішення (факти, дані)

Б) Конфлікти ПРОЦЕСУ (як)

Хто що робить

Розподіл ресурсів

Середньої складності

В) Конфлікти ВІДНОСИН (хто)

Особисті антипатії

Образи, недовіра

НАЙВАЖЧІ (емоційно навантажені)

Ви найбільше страждаєте від конфліктів відносин → емоційне виснаження

6. Техніка деескалації конфлікту

5-КРОКОВА МОДЕЛЬ:

КРОК 1: PAUSE (Пауза)

Не реагуйте одразу

Глибокий вдих

"Зараз емоції високі. Давайте трохи заспокоїмось."

КРОК 2: ЕМПАТИЧНЕ СЛУХАННЯ

"Розкажіть, як ви бачите ситуацію"

Слухаєте БЕЗ захисту

Перефразовуєте: "Якщо я правильно зрозуміла, ви відчуваєте..."

КРОК 3: ВИЗНАННЯ

Визнайте емоції (не обов'язково згоджуватись!)

"Я розумію, що це вас засмутило/розлютило"

КРОК 4: ФОКУС НА ПОТРЕБАХ (не позиціях!)

"Що для вас найважливіше в цій ситуації?"

"Що вам потрібно?"

КРОК 5: СПІЛЬНИЙ ПОШУК РІШЕННЯ

"Як ми можемо вирішити це так, щоб задовольнити обох?"

Брейншторм варіантів

Вибір найкращого

7. Асертивна конфронтація

Формула складної розмови:

1. ФАКТИ (без емоцій та оцінок) "Коли [конкретна ситуація]..."

2. ВПЛИВ (на вас/роботу/команду) "...це призводить до [наслідки]..."

3. ВІДЧУТТЯ (ваші емоції) "...і я відчуваю [емоція]..."

4. ПОТРЕБА (що вам потрібно) "...мені потрібно, щоб [конкретна зміна]..."

5. ЗАПИТ (відкрите питання) "Що ви можете зробити? Як ми це вирішимо?"

Висновок:

Конфлікти — це нормальна частина бізнесу. Проблема не в конфліктах, а у вашій РЕАКЦІЇ на них. Навчіться вирішувати — знизите стрес на 60%!

Блок 3. Діагностика конфліктної поведінки (25 хв)

Вправа 4.3. "Мій домінуючий стиль конфлікту" (15 хвилин)

Інструкція: Тест: Для кожної ситуації оберіть найбільш типову для вас реакцію:

СИТУАЦІЯ 1: Ваш підлеглий публічно не погоджується з вашим рішенням на нараді.

A) Жорстко припиняю: "Це вже вирішено" (Конкуренція)

B) Мовчу, але всередині закипаю (Уникнення)

C) "Добре, зробимо як ти кажеш" (Поступливість)

D) "Цікава думка. Давай обговоримо після наради" (Співпраця)

СИТУАЦІЯ 2: Колега бере кредит за вашу роботу.

A) Публічно викриваю (Конкуренція)

B) Нічого не роблю, терплю (Уникнення)

C) "Нехай, головне команда виграла" (Поступливість)

D) Розмовляю з колегою приватно, шукаю рішення (Співпраця)

[Ще 3 ситуації...]

Підрахунок:

Більшість A = Конкуренція

Більшість B = Уникнення Δ (найгірше для вас!)

Більшість C = Поступливість Δ

Більшість D = Співпраця $\checkmark$

Рефлексія: "Мій домінуючий стиль — _____, і це призводить до _____"

Вправа 4.4. "Карта моїх конфліктів" (10 хвилин)

Інструкція: Намалуйте себе в центрі. Навколо — стрілки до джерел конфліктів:

ХТО:

Керівництво

Підлеглі

Колеги

Клієнти

Партнери

Товщина стрілки = частота конфліктів

Колір:

● Червоний = невирішені, накопичені

□ Жовтий = частково вирішені

☐ Зелений = конструктивні, вирішені

Аналіз:

Де найбільше червоного?

Хто "найскладніший"?

Який патерн?

Блок 4. Практикум деескалації конфліктів (60 хв)

Вправа 4.5. "5 кроків деескалації — рольова гра" (45 хвилин)

Інструкція: У трійках розіграєте конфліктні ситуації, застосовуючи 5-крокову модель.

Ролі:

Ініціатор конфлікту (емоційний, агресивний)

Ви (практикуєте деескалацію)

Спостерігач (відстежує кроки, дає ЗЗ)

СИТУАЦІЯ А: Розлючений клієнт

Клієнт кричить: "Ви зіпсували всю мою роботу! Я втратив контракт через вас! Хочу компенсацію!"

Ваші дії (5 кроків):

PAUSE: _____

ЕМПАТИЧНЕ СЛУХАННЯ: _____

ВИЗНАННЯ: _____

ПОТРЕБИ: _____

РІШЕННЯ: _____

СИТУАЦІЯ Б: Агресивний підлеглий

Співробітник на емоціях: "Ви несправедливі! Іванову дали проект, а я працюю тут довше! Це дискримінація!"

Ваші дії: [...]

СИТУАЦІЯ В: Пасивно-агресивна колега

Колега на нараді: "Ну добре, зробимо як Ольга каже. Вона ж завжди права. (саркастично)

Хоча минулого разу її ідея провалилась, але ладно..."

Ваші дії: [...]

Формат:

15 хв на кожну ситуацію

10 хв розігрування + 5 хв зворотний зв'язок

Ротація ролей

Вправа 4.6. "Техніка 'Я-повідомлення' у конфлікті" (15 хвилин)

Інструкція: Трансформуйте "Ти-звинувачення" у "Я-повідомлення":

Ти-звинувачення (агресія)	Я-повідомлення (асертивність)
"Ти ніколи не слухаєш мене!"	"Коли я говорю, а мене перебивають, я відчуваю, що моя думка не цінується. Мені потрібно, щоб ти дала мені закінчити."
"Ти завжди запізнюєшся!"	
"Ти зруйнував проект!"	

Ваші приклади з реальних конфліктів:

Ти-звинувачення: _____

Я-повідомлення: _____

Ти-звинувачення: _____

Я-повідомлення: _____

Блок 5. Win-Win переговори (35 хв)

Вправа 4.7. "Від позицій до потреб"(25 хвилин)

Інструкція: Ключова техніка: Під кожною позицією є потреба. Знайдіть її!

ПРИКЛАД:

Конфлікт: Два співробітники хочуть один вікінд для відпустки.

Позиції:

А: "Я хочу 15-17 червня"

Б: "Я теж хочу 15-17 червня"

Тупик! Хтось має поступитися → незадоволеність

Потреби (запитайте "Чому?"):

А: "У мене весілля друга 16-го" (потреба: бути на весіллі)

Б: "У мене концерт улюбленої групи 15-го" (потреба: піти на концерт)

Win-Win рішення:

А: відпустка 16-17 (п'ятниця-субота — весілля)

Б: відпустка 15-16 (четвер-п'ятниця — концерт + відпочинок)

Обидва задоволені!

Практика:

Для вашого реального конфлікту:

Моя позиція	Його/її позиція
Моя потреба (чому?)	Його/її потреба (чому?)
Win-Win рішення (задовольняє обох)	

Вправа 4.8. "Складна розмова — підготовка" (10 хвилин)

Інструкція: Є конфлікт, який ви відкладаєте? Підготуйтеся до розмови:

ПІДГОТОВКА:

Мета розмови: Чого хочу досягти?

Факти (без емоцій): Що сталося?

Мої емоції: Що відчуваю?

Мої потреби: Що мені важливо?

Його/її можливі потреби: (емпатія)

Відкриваюча фраза: (асертивна) "Я хочу поговорити про... Мені важливо..."

Бажаний результат: (Win-Win)

Завдання: Проведіть цю розмову протягом тижня!

Блок 6. Завершення (20 хв)

Коло зворотного зв'язку (10 хвилин)

"Найважливіше про управління конфліктами..."

Домашнє завдання (10 хвилин)

Складна розмова

Проведіть підготовлену складну розмову (запишіть результат)

5 кроків деескалації

Застосуйте при будь-якому конфлікті (навіть маленькому)

Я-повідомлення

Мінімум 3 рази за тиждень замість звинувачень

Аналіз конфліктів

Щодня: чи був конфлікт? Як відреагувала? Що б зробила інакше?

ЗАНЯТТЯ 5. АСЕРТИВНІСТЬ І ПЕРЕГОВОРИ З КЕРІВНИЦТВОМ

Мета заняття: Навчити асертивно відстоювати свої інтереси з керівництвом для підвищення зовнішньої задоволеності (М=3.10 — низька!).

Завдання:

- Навчити переговорам про зарплату, умови, навантаження;
- Розвинути навички впливу "вгору";
- Побороти страх конфронтації з владою;
- Підвищити відчуття контролю над зовнішніми умовами.

ХІД ЗАНЯТТЯ

Блок 1. Перевірка домашнього завдання (25 хв)

Вправа 5.1. "Досвід складних розмов" (15 хвилин)

Інструкція: У малих групах:

Чи провели складну розмову? Як пройшло?

Чи застосували 5 кроків деескалації?

Досвід Я-повідомлень?

Що найскладніше?

Вправа 5.2. "Динаміка конфліктності" (10 хвилин)

Інструкція: Оцініть зміни:

Рівень стресу від конфліктів: Тиждень тому _____ → Зараз _____

Кількість невирішених конфліктів: Було _____ → Зараз _____

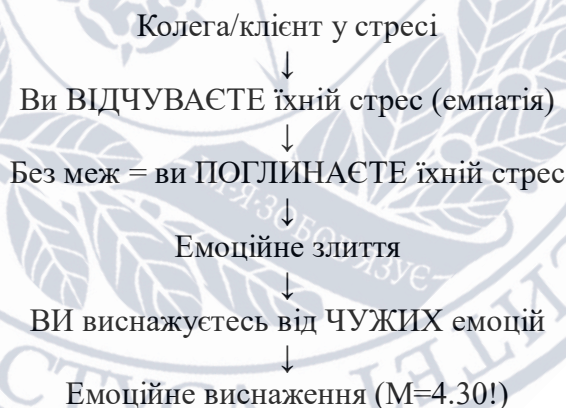
Блок 2. Теоретичний блок "Зовнішня задоволеність" (40 хв)

ЛЕКЦІЯ-ДИСКУСІЯ

Тема: Висока емпатія у бізнесі — як не вигоріти від чужих емоцій

1. Темна сторона емпатії: "Емоційна губка"

Проблема високої емпатії без меж:



Типові ситуації для бізнес-жінок:

Співробітник плаче → ви несете це додому

Клієнт агресивний → ви відчуваєте провину

Колега ділиться проблемами → ви намагаєтесь вирішити

Команда у паніці → ви "заражаєтесь" панікою

→ Ви стаєте "емоційним смітником" для інших!

3. Два типи емпатії

А) КОГНІТИВНА ЕМПАТІЯ (Здорова)

Розумію, що ви відчуваєте

Можу поставити себе на ваше місце

АЛЕ зберігаю емоційну дистанцію

"Я бачу ваш біль, але не несу його"

Б) ЕМОЦІЙНА ЕМПАТІЯ (Ризикована без меж)

Відчуваю те, що ви відчуваєте

Ваші емоції = мої емоції

Злиття, поглинання

"Ваш біль = мій біль"

У вас ОБИДВА типи високі → потрібен баланс!

4. Концепція "Емпатія з межами"

Модель здорової емпатії:

МІЖ НАМИ Є МЕЖА



[ВИ: емоція] | [Я: емпатія]



Я РОЗУМІЮ вас (когнітивна емпатія)

Я ПІДТРИМУЮ вас (співчуття)

АЛЕ

Я НЕ БЕРУ ваші емоції у себе



МОЯ ЕНЕРГІЯ ЗБЕРЕЖЕНА

Формула:

Емпатія + Межі = Співчуття (Compassion)

Співчуття ≠ Емпатія!

Емпатія: "Я відчуваю твій біль" → виснаження

Співчуття: "Я бачу твій біль і хочу допомогти" → ресурс

5. Чому жінкам особливо важко ставити емоційні межі?

Соціалізація:

"Добра дівчинка = турботлива, чутлива"

"Жінка має підтримувати всіх"

Страх бути "холодною", "черствою"

У бізнесі:

"Ефективний лідер = емпатичний лідер"

"Хочу бути не така, як жорсткі боси-чоловіки"

Але втрачаєте себе у процесі

Воєнний стан:

Колективна травма

"Всім важко, як я можу відмовити?"

Хронічна емпатична перевантаженість

6. Техніки "емпатії з межами"

ТЕХНІКА 1: "Це не моя емоція"

Коли відчуваєте чужий стрес

Скажіть собі: "Це їхня емоція, не моя. Я можу підтримати, але не зобов'язана нести."

ТЕХНІКА 2: "Енергетичний щит"

Візуалізація невидимого щита між вами та джерелом стресу

Емоції "відбиваються", не проникають

ТЕХНІКА 3: "Часовий ліміт емпатії"

Я можу вислухати 15 хвилин

Потім: "Я чую тебе. Що конкретно я можу зробити, щоб допомогти?"

ТЕХНІКА 4: "Ритуал очищення"

Після важкої розмови: помити руки (символічно "змити")

Фізичний рух (прогулянка)

Дихання

7. Коли говорити "НІ" емпатично

Формула відмови з емпатією:

Визнання: "Я бачу, що тобі важко"

Межа: "Зараз я не можу вислухати/допомогти, бо..."

Альтернатива: "Може, [інша людина/час/ресурс]?"

Приклад: "Я бачу, що ти у стресі. Зараз у мене важливий дедлайн, і я не зможу приділити тобі достатньо уваги. Може, поговоримо ввечері? Або звернися до [ім'я], вона зможе допомогти."

Це НЕ егоїзм — це самозбереження!

Висновок:

Ваша висока емпатія — це ДАР, а не прокляття. Але без меж вона стає джерелом вигорання.

Навчіться бути емпатичними ДО СЕБЕ ТАКОЖ!

Блок 3. Діагностика емоційних меж (30 хв)

Вправа 5.3. "Чи є у мене емоційні межі?" (15 хвилин)

Інструкція: Оцініть за шкалою 1-5 (1=ніколи, 5=завжди):

ЧЕК-ЛИСТ ВІДСУТНОСТІ МЕЖ:

- ☐ Я відчуваю емоції інших людей дуже сильно (як свої власні) _____
- ☐ Після розмови з розстроєною людиною я сама виснажена _____
- ☐ Я несучужі проблеми додому (думаю про них) _____
- ☐ Мені важко сказати "ні", коли хтось просить підтримки _____
- ☐ Я відчуваю відповідальність за емоції інших _____
- ☐ Коли команда у стресі, я теж відчуваю стрес _____
- ☐ Я намагаюсь "врятувати" всіх навколо _____
- ☐ Після робочого дня я емоційно спустошена від чужих проблем _____
- ☐ Я не можу відключитися від робочих конфліктів _____
- ☐ Я ставлю потреби інших вище своїх _____

Підрахунок:

10-20: Здорові межі

21-35: Слабкі межі (зона уваги)

36-50: Межі відсутні — РИЗИК! **Δ**

Рефлексія: "Найбільша проблема з межами у мене..."

Вправа 5.4. "Мої енергетичні вампіри" (15 хвилин)

Інструкція: Складіть список людей/ситуацій, які "висмоктують" вашу енергію: ЛЮДИ:

_____ (Хто? Чому виснажує?)

СИТУАЦІЇ:

_____ (Наприклад: "Скарги клієнтів")

Аналіз:

Чи можу я обмежити контакт?

Чи можу я змінити формат взаємодії?

Які межі мені потрібні саме тут?

План дій: Для ТОП-1 "вампіра" розробіть стратегію меж:

Блок 4. Практикум емпатії з межами (50 хв)

Вправа 5.5. "Техніка 'Енергетичний щит'" (15 хвилин)

Інструкція: Візуалізація для захисту від чужих негативних емоцій.

Керована практика (тренер веде):

"Закрийте очі. Зробіть 3 глибокі вдихи..."

Уявіть, що навколо вас є невидимий щит зі світла. Він прозорий, але міцний...

Цей щит пропускає тепло, любов, позитив...

Але він відбиває негатив, гнів, стрес інших людей...

Уявіть, що хтось кричить на вас. Їхній гнів — як червоні стріли...

Вони летять у вас, але відбиваються від щита. Ви бачите гнів, але він не проникає всередину...

Ви залишаєтесь спокійними всередині свого щита...

Ваша енергія захищена. Ви можете підтримати цю людину, але не поглинаєте її гнів...
Зробіть глибокий вдих... Відкрийте очі."

Практика: Згадайте реальну ситуацію з "вампіром". Уявно пройдіть через неї зі щитом. Що змінилось?

Вправа 5.6. "Рольова гра: Емпатична відмова" (25 хвилин)

Інструкція: У парах розіграйте ситуації. Практикуйте формулу: Визнання → Межа → Альтернатива

СИТУАЦІЯ А:

Колега (знову!) приходить скаржитись на особисте життя. Ви виснажені.

Ваша відмова: " _____ (визнання) _____ (межа) _____ (альтернатива)"

СИТУАЦІЯ Б:

Співробітник плаче, просить вислухати прямо зараз. У вас за 10 хв важлива зустріч.

Ваша відмова: " _____ "

СИТУАЦІЯ В:

Клієнт агресивно скаржиться, ви відчуваєте, що "заражаєтесь" його гнівом.

Ваша межа: " _____ "

Формат:

5 хв: Один грає "просителя", другий практикує відмову

Зворотний зв'язок: чи було емпатично? чи чітка межа?

Поміняйтесь ролями

Вправа 5.7. "Ритуал емоційного очищення" (10 хвилин)

Інструкція: Після важких розмов / конфліктів / емоційних зустрічей — техніка "скидання" чужої енергії.

5-КРОВОВА ТЕХНІКА (5 хвилин):

1. ФІЗИЧНЕ ОЧИЩЕННЯ:

Помийте руки холодною водою

Уявляйте, що змиваєте чужі емоції

2. ДИХАННЯ:

3 цикли 4-7-8

На видиху уявляйте, що випускаєте чужі емоції

3. ЗАЗЕМЛЕННЯ:

Відчуйте ноги на підлозі

"Я тут. Я — це я. Їхні емоції — їхні."

4. РУХНИЖЧЕ ТІЛО:

Струсіть руками (буквально!)

Покругіть плечима

Фізично "скиньте"

5. ПОВЕРНЕННЯ ДО СЕБЕ:

Подумайте про що-небудь приємне (ваше!)

Посміхніться собі

Практика: Зробіть зараз усі разом (крім води — уявно).

Блок 5. Емпатія до себе (самоспівчуття) (30 хв)

Міні-лекція: "Ви забули про емпатію до себе"

Парадокс:

До інших: М=4.80 (дуже висока емпатія)

До себе: ??? (часто НУЛЬОВА!)

Самоспівчуття (Self-Compassion) — що це?

3 компоненти (за Крістін Нефф):

Самодоброта (замість самокритики)

Ставитись до себе як до доброї подруги

Спільна людяність (замість ізоляції)

"Я не одна у цьому. Багато жінок відчують так само."

Усвідомленість (замість надієдентифікації)

"Це важкий момент, але він мине. Це не вся моя ідентичність."

Чому бізнес-жінки мають низьке самоспівчуття?

"Я маю бути сильною"

"Інші справляються, чому я ні?"

Перфекціонізм

Відчуття провини за "слабкість"

→ Це призводить до вигорання!

Вправа 3.8. "Лист самоспівчуття" (15 хвилин)

Інструкція: Напишіть лист собі — такий, який написали б добрій подрузі, що переживає вигорання.

Структура:

"Дорога [ваше ім'я],

Я бачу, що тобі зараз дуже важко. Ти...

Я хочу, щоб ти знала: ти не одна. Багато жінок у бізнесі відчують...

Те, що ти відчуваєш виснаження, не означає...

Ти вже зробила так багато: ти...

Тобі не потрібно бути ідеальною. Тобі можна...

З любов'ю та підтримкою, Ти сама."

Завдання: Пишіть 10 хвилин від руки. Потім прочитайте собі вголос (можна вдома).

Вправа 5.9. "Мантра самоспівчуття" (5 хвилин)

Інструкція: Створіть коротку фразу, яку говоритимете собі у важкі моменти:

Формат (за Крістін Нефф): "Це важкий момент (усвідомленість).

Складні моменти є частиною життя (спільна людяність).

Нехай я буду доброю до себе (самодоброта)."

АБО своїми словами:

"Я роблю все, що можу. І цього достатньо."

"Мені можна бути недосконалою."

"Я маю право на втому."

Ваша мантра: "_____"

Запишіть, сфотографуйте, поставте як заставку на телефон.

Блок 6. Завершення (15 хв)

Коло зворотного зв'язку (10 хвилин)

Завершіть фразу:

"Найважливіше про межі для мене..."

"Я дозволяю собі..."

Домашнє завдання (5 хвилин):

Практика "Енергетичний щит"

Щодня перед роботою — візуалізація щита (2 хв)

Практика емпатичної відмови

Мінімум 1 раз за тиждень скажіть "ні" з межею (використовуючи формулу)

Ритуал очищення

Після кожної важкої розмови — 5-крокова техніка

Самоспівчуття щодня

Мантра самоспівчуття — повторюйте вранці та ввечері

Емоційний щоденник + розділ

Додайте:

Чи зберегла межі сьогодні: так/ні

Ситуація та як відреагувала:

Рівень виснаження від чужих емоцій (1-10):

ЗАНЯТТЯ 6. СКЛАДНІ КОМУНІКАЦІЇ: КОЛЕГИ, КЛІЄНТИ, ПАРТНЕРИ

Мета заняття: Розвинути навички управління складними комунікаціями у всіх напрямках (не тільки з керівництвом) для зниження міжособистісного стресу.

Завдання:

- Навчити технікам роботи зі складними типами особистостей;
- Розвинути стійкість до токсичної поведінки;
- Навчити встановлювати професійні межі без руйнування стосунків;
- Знизити емоційне виснаження від "важких людей".

ХІД ЗАНЯТТЯ

Блок 1. Перевірка домашнього завдання (25 хв)

Вправа 6.1. "Досвід підготовки до переговорів" (15 хвилин)

Інструкція: У малих групах:

Чи створили "Brag Document"? Що найбільше вразило (про себе)?

Результати дослідження ринку: чи були здивовані?

Чи запланували/провели розмову з керівництвом?

Складності?

Вправа 6.2. "Мої 'важкі люди' на роботі" (10 хвилин)

Інструкція: Швидкий аналіз: Хто "з'їдає" найбільше вашої енергії? (крім керівництва)

Складіть список:

(Хто? Посада/роль? Чому складний?)

Топ-1 "важка людина": _____ Що саме робить її/його важким:

Блок 2. Теоретичний блок "Складні типи особистостей" (45 хв)

ЛЕКЦІЯ-ДИСКУСІЯ

Тема: Типологія "важких людей" у бізнесі та як з ними працювати

1. Чому "важкі люди" виснажують вас

За дослідженням:

Управління відносинами: $M=3.55$ (низьке)

Управління конфліктами: $M=3.20$ (критично низьке)

→ Ви не вмієте ефективно взаємодіяти зі складними особистостями → це виснажує

Кореляція:

Управління відносинами ↔ Емоційне виснаження: $r=-0.55^{***}$

Чому саме "важкі люди" так виснажують?

Непередбачувана поведінка → постійна напруга

Емоційні атаки → активація стрес-реакції

Маніпуляції → відчуття безпорадності

Хронічність → без можливості "втекти" (це колеги/клієнти)

→ Один токсичний колега = -50% до продуктивності та +100% до стресу

2. Типологія "важких людей" у бізнесі

ТИП 1: "АГРЕСОР" (Bully)

Характеристики:

Кричить, принижує, погрожує

Публічно критикує

Використовує владу для тиску

Мета: Домінувати, контролювати через страх

Як впливає на вас:

Страх, тривога

Втрата впевненості

Уникнення взаємодії

СТРАТЕГІЯ РОБОТИ:

- ✓ НЕ показуйте страх (агресор "годується" страхом)
- ✓ Документуйте кожен інцидент (дата, свідки, що сказано)
- ✓ Встановлюйте межі публічно: "Я готова обговорити це конструктивно, але не в такому тоні. Давайте поговоримо пізніше/приватно."
- ✓ Не залишайтеся сам-на-сам (завжди свідки)
- ✓ Ескалюйте при потребі: HR, вище керівництво
- ✗ НЕ намагайтесь переконати (марно)
- ✗ НЕ виправдовуйтесь (це дає владу)

ТИП 2: "ПАСИВНИЙ АГРЕСОР"

Характеристики:

Саркастичні коментарі

Затримує інформацію "випадково"

Саботує "не навмисно"

"Забуває" домовленості

Мета: Контроль через приховану ворожість

Як впливає:

Роздратування, безпорадність

Невпевненість (чи то я параною?)

СТРАТЕГІЯ:

- ✓ Називайте поведінку прямо (але спокійно): "Я помітила, що це вже 3-й раз, коли інформація не дійшла до мене. Що відбувається?"
- ✓ Документуйте все письмово (email, чати — доказ домовленостей)
- ✓ Встановлюйте чіткі дедлайни та follow-up: "Очікую інформацію до [дата]. Нагадаю за день."
- ✓ Не "купуйтеся" на маніпуляції ("Ой, я не знала, що це терміново" — "Я писала в email від [дата]")

ТИП 3: "ДРАМА-КВІН/КІНГ"

Характеристики:

Все — криза!

Постійні емоційні шторми

Потребує увагу 24/7

"Мій проєкт найважливіший!"

Спостереження за собою (5 хвилин)

Протягом тижня відстежуйте:

Коли відчуваєте найбільше виснаження?

Які ситуації "з'їдають" найбільше енергії?

Де ваша внутрішня VS зовнішня незадоволеність?

ЗАНЯТТЯ 7. WORK-LIFE INTEGRATION: МЕЖІ ТА ВІДНОВЛЕННЯ

Мета заняття: Навчити створювати здоровий баланс між роботою та особистим життям, встановлювати межі робочого часу, розробити систему відновлення для профілактики вигорання.

Завдання:

- Переосмислити концепцію work-life balance → work-life integration;
- Навчити встановлювати часові та просторові межі роботи;

- Розробити індивідуальну систему відновлення енергії;
- Створити "портфель відновлення" (різні стратегії для різних ситуацій).

ХІД ЗАНЯТТЯ

Блок 1. Перевірка домашнього завдання (25 хв)

Вправа 8.1. "Досвід емпатії з межами (15 хвилин)

Інструкція: У малих групах (3-4 особи):

Чи вдалося сказати емпатичне "ні"? Як відреагували?

Як працює "енергетичний щит"?

Чи використовували ритуал очищення? Ефект?

Досвід самоспівчуття: чи важко бути доброю до себе?

Зміни у рівні виснаження від чужих емоцій?

Груповий підсумок: Що працює найкраще для більшості?

Вправа 8.2. "Динаміка емоційних меж" (10 хвилин)

Інструкція: Порівняйте:

Бал чек-листу "Відсутність меж" (з заняття 3): Було _____ → Зараз _____

Рівень виснаження від інших (1-10): Було _____ → Зараз _____

Кількість ситуацій, де зберегли межі: _____ разів за тиждень

Блок 2. Теоретичний блок "Work-Life Integration" (45 хв)

ЛЕКЦІЯ-ДИСКУСІЯ

Тема: Від балансу до інтеграції — як жити, а не виживати

1. Проблема: ви живете на роботі

Типова картина бізнес-жінки:

6:00 — Прокидання, перевірка робочих повідомлень у ліжку

6:30 — Відповіді на email за сніданком

7:30 — Дорога на роботу = робочі дзвінки

8:00-19:00 — Робота (часто без обіду)

19:30 — Додому, але думки про роботу

20:00-22:00 — Вечеря + laptop (доробити)

23:00 — Спати, але не можу — прокручую робочі ситуації

01:00 — Нарешті сон

→ 17+ годин "у роботі" (фізично або ментально)

Наслідки:

Немає відновлення → хронічне виснаження

Немає особистого життя → втрата сенсу

Немає радості → деперсоналізація

За вашим дослідженням:

Емоційне виснаження: $M=4.30 \triangle$

Фізичне виснаження: $M=4.15 \triangle$

→ Ви НЕ відновлюєтесь!

2. Міф про Work-Life Balance

Проблема концепції "балансу":

"Balance" передбачає:

50% робота / 50% життя

Чітке розділення

"Вимикання" роботи о 18:00

Чому це не працює для бізнес-жінок:

- ✗ Робота не "вимикається" (відповідальність, дедлайни, клієнти у різних часових поясах)
- ✗ Криза не чекає кінця робочого дня
- ✗ Амбіції та любов до роботи ($M=4.25$ внутрішня задоволеність!)
- ✗ Підприємницький склад — важко "вимкнути"

→ Спроба досягти "балансу" = відчуття провини з обох сторін

На роботі: "Треба йти до дітей" (провина)

Вдома: "Треба доробити проєкт" (провина)

→ Постійна провина = виснаження

3. Нова парадигма: Work-Life Integration

Визначення:

Work-Life Integration — це гармонійне поєднання роботи та особистого життя, де обидві сфери збагачують одна одну, а не конкурують.

Принципи:

✓ Гнучкість замість жорсткого розділу

Іноді працюю ввечері (бо творчий підйом)

Іноді йду з офісу о 15:00 (на важливу подію)

✓ Якість замість кількості

Не "8 годин з дитиною", а 30 хв ЯКІСНОЇ уваги

✓ Синергія замість конкуренції

Навички з роботи → краща мама/партнер

Щастя вдома → краща продуктивність

✓ Енергетичний менеджмент замість тайм-менеджменту

Не "скільки годин", а "скільки енергії"

4. Енергетичний менеджмент: ключова концепція

Проблема тайм-менеджменту:

Ви можете мати 8 вільних годин, але якщо ви виснажені — вони марні.

Рішення: Енергетичний менеджмент

4 типи енергії (модель Джима Лоера та Тоні Шварца):

А) ФІЗИЧНА ЕНЕРГІЯ

Основа всіх інших

Джерела: сон, харчування, рух, дихання

Ваша проблема: Фізичне виснаження $M=4.15$

Б) ЕМОЦІЙНА ЕНЕРГІЯ

Позитивні емоції = паливо

Джерела: стосунки, підтримка, радість, вдячність

Ваша проблема: Емоційне виснаження $M=4.30$

В) МЕНТАЛЬНА ЕНЕРГІЯ

Фокус, концентрація, креативність

Джерела: перерви, новизна, навчання

Ваша проблема: Когнітивне виснаження $M=3.75$ (найменше, але теж є)

Г) ДУХОВНА ЕНЕРГІЯ

Сенс, цінності, мотивація

Джерела: відповідність цінностям, вклад, зростання

Ваша сила: Внутрішня задоволеність $M=4.25$ ✓

→ Потрібно відновлювати ВСІ 4 типи!

5. КонцепТема: Висока емпатія у бізнесі — як не вигоріти від чужих емоцій**

1. Ваша сильна сторона: Соціальна обізнаність

За результатами дослідження:

Соціальна обізнаність (Емпатія): $M=4.80$ — ДУЖЕ ВИСОКА! (2-га найвища компетенція після Самосвідомості)

Емоційна самосвідомість: $M=4.95$ — найвища

Що це означає?

Ви ЧУДОВО розумієте:

Свої власні емоції (самосвідомість)

Емоції інших людей (емпатія)

Це робить вас:

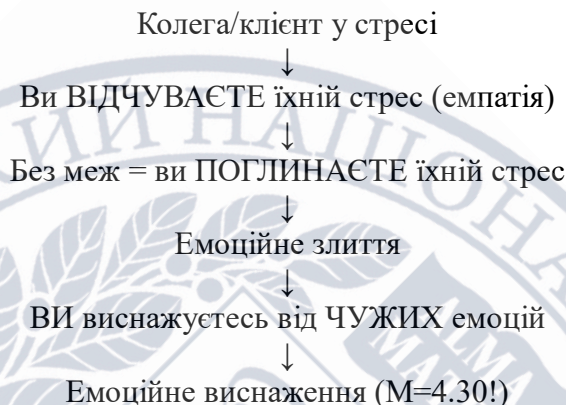
- ✓ Ефективними лідерами
- ✓ Чутливими до команди
- ✓ Здатними передбачати реакції
- ✓ Вміючими підтримати
- ✓ Успішними у переговорах (розумієте потреби)

Емпатія — ваша СУПЕРСИЛА!

АЛЕ...

2. Темна сторона емпатії: "Емоційна губка"

Проблема високої емпатії без меж:



Парадокс:

Висока емпатія (M=4.80) ✓ → але Емоційне виснаження (M=4.30) △

Ви чутливі до інших → але забули про себе

Типові ситуації для бізнес-жінок:

А) З командою:

Співробітник плаче → ви несете це додому

Колега ділиться особистими проблемами → ви намагаєтесь вирішити

Команда у паніці → ви "заражаєтесь" панікою

Підлеглий у кризі → ви відчуваєте провину

Б) З клієнтами:

Незадоволений клієнт → ви особисто засмучені

Клієнт агресивний → ви відчуваєте його гнів як свій

Клієнт розповідає про проблеми → ви намагаєтесь врятувати

В) У воєнний час:

Колективна травма → ви поглинаєте всі історії

Колега втратила близького → ви переживаєте як своє

Тривога команди → множиться на вас

→ Ви стаєте "емоційним смітником" для оточення!

3. Два типи емпатії (критичне розрізнення!)

А) КОГНІТИВНА ЕМПАТІЯ (Здорова — розвивати!)

Визначення:

Розумію, що ви відчуваєте, можу поставити себе на ваше місце, АЛЕ зберігаю емоційну дистанцію.

Характеристики:

Розуміння без поглинання

"Я бачу ваш біль, але не несу його"

Можу допомогти раціонально

Мої межі збережені

Приклад: Колега плаче через конфлікт. Ви:

Розумієте її біль (когнітивна емпатія)

Кажете: "Я бачу, що тобі дуже важко. Як я можу допомогти?"

Пропонуєте рішення

Після розмови — відпускаєте, не "переживуєте" вдома

→ Емпатія + Межі = ЕФЕКТИВНА ПІДТРИМКА

Б) ЕМОЦІЙНА ЕМПАТІЯ (Ризикована без меж!)

Визначення:

Відчуваю те, що ви відчуваєте. Ваші емоції стають моїми. Злиття, поглинання.

Характеристики:

"Ваш біль = мій біль"

Не можу відокремити свої емоції від чужих

Після розмови — виснажена

Несу чуже додому

Приклад: Колега плаче. Ви:

Відчуваєте її біль як свій (емоційна емпатія)

Плачете разом з нею

Увесь день думаєте про її проблему

Вдома розповідаєте партнеру, не можете заснути

Наступного дня — ще пам'ятаєте і переживаєте

→ Емпатія без меж = ВИСНАЖЕННЯ

У ВАС ОБИДВА ТИПИ ВИСОКІ → потрібен баланс!

Здорове співвідношення:

70% Когнітивна емпатія (розуміння + межі)

30% Емоційна емпатія (у важливі моменти, з близькими)

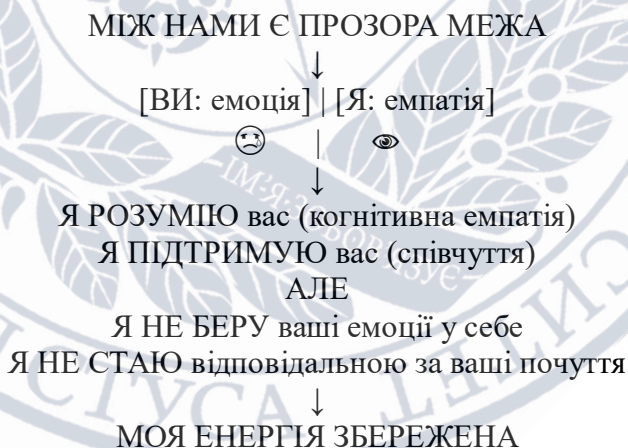
Нездорове (у вас зараз):

80% Емоційна емпатія (поглинання всього)

20% Когнітивна → Виснаження

4. Концепція "Емпатія з межами"

Модель здорової емпатії:



Формула:

Емпатія + Межі = Співчуття (Compassion)

Співчуття ≠ Емпатія!

Емпатія (без меж)	Співчуття (з межами)
"Я відчуваю твій біль"	"Я бачу твій біль і хочу допомогти"
Емоційне злиття	Емоційна дистанція
Виснаження	Ресурс
"Твоя проблема = моя проблема"	"Твоя проблема — твоя. Я підтримаю тебе."
Беру відповідальність за чужі емоції	Відповідальна за свої емоції

Дослідження показують:

Співчуття активує інші зони мозку, ніж емпатія

Співчуття → мотивація допомогти + енергія

Емпатія (без меж) → паралізація + виснаження

→ Потрібно переходити від емпатії до співчуття!

5. Чому жінкам особливо важко ставити емоційні межі?

А) Соціалізація (з дитинства):

"Добра дівчинка = турботлива, чутлива"

"Жінка має підтримувати всіх"

"Жінка = емоційна праця родини/колективу"

Страх бути "холодною", "черствою", "егоїсткою"

Б) У бізнесі:

"Ефективний лідер = емпатичний лідер"

"Хочу бути не така, як жорсткі боси-чоловіки"

"Моя сила — у чутливості"

Але втрачає себе у процесі

В) Воєнний стан (ваш контекст):

Колективна травма

"Всім важко, як я можу відмовити?"

"Егоїзм — думати про себе"

Хронічна емпатична перевантаженість

Г) Перфекціонізм:

"Я маю бути ідеальним лідером для всіх"

"Якщо хтось страждає — це моя відповідальність"

"Я маю вирішити всі проблеми команди"

→ Все це = пряма дорога до вигорання!

6. Техніки "емпатії з межами"

ТЕХНІКА 1: "Це не моя емоція" (ментальна межа)

Коли використовувати:

Відчуваєте, що поглинаєте чужий стрес/гнів/тривогу.

Як:

Помітьте емоцію: "Я відчуваю сильну тривогу"

Запитайте себе: "Це МОЯ тривога чи я поглинула її тривогу?"

Якщо її — скажіть собі (вголос або подумки):

"Це не моя емоція. Це її емоція. Я можу підтримати, але не зобов'язана нести."

Зробіть глибокий вдих — уявно "випустить" чужу емоцію на видиху

Приклад: Клієнт кричить на вас через помилку (не вашу). Ви відчуваєте гнів.

Зупинка: "Це його гнів, не мій. Я не зробила нічого поганого. Він має право на емоцію, але я не беру її у себе."

ТЕХНІКА 2: "Енергетичний щит" (візуалізація)

Коли:

Перед важкою зустріччю / токсичною людиною / емоційно напруженою ситуацією.

Як (2 хвилини):

Закрийте очі

Зробіть 3 глибокі вдихи

Уявіть невидимий щит зі світла навколо вас (як бульбашка)

Цей щит:

Пропускає ПОЗИТИВ (тепло, любов, вдячність)

Відбиває НЕГАТИВ (гнів, критика, маніпуляції)

Уявіть, що хтось кричить — його негатив відбивається від щита

Ви всередині — спокійна, захищена

Відкрийте очі — щит залишається

Використовуйте:

Перед зустріччю зі складним клієнтом

Перед входом на конфліктну нараду

Коли відчуваєте "напад" негативу

ТЕХНІКА 3: "Часовий ліміт емпатії"

Проблема:

Колега може годинами скаржитись, ви слухаєте → виснаження.

Рішення:

Встановіть МЕЖУ ЧАСУ для емоційної підтримки.

Як:

На початку розмови:

"У мене зараз є 15 хвилин. Розкажи, що сталося."

За 2 хвилини до завершення:

"У нас залишилось 2 хвилини. Чим я можу конкретно допомогти?"

Завершення (важливо!):

"Я чую тебе. Це дійсно важко. Що ти зробиш далі? Як я можу підтримати?"

(Переводите від емоцій до дій!)

Якщо намагається продовжити:

"Я розумію, що тобі важко. На жаль, зараз мені треба йти. Може, поговоримо ввечері/завтра?"

Ключ: Ви НЕ відмовляєте у підтримці, ви ВСТАНОВЛЮЄТЕ МЕЖІ.

ТЕХНІКА 4: "Ритуал очищення" (після важкої розмови)

Проблема:

Після емоційної розмови ви "несете" чужі емоції.

Рішення:

5-хвилинний ритуал "скидання" чужої енергії.

5 КРОКІВ:

1. ФІЗИЧНЕ ОЧИЩЕННЯ (1 хв):

Помийте руки холодною водою

Уявляйте, як змиваєте чужі емоції

Можна промовляти: "Змиваю те, що не моє"

2. ДИХАННЯ (2 хв):

5 циклів "Подовжений видих" (вдих 4 — видих 8)

На кожному видиху уявляйте, що випускаєте чужі емоції (як темний дим)

3. ЗАЗЕМЛЕННЯ (30 сек):

Відчуйте ноги на підлозі

Скажіть собі: "Я тут. Я — це я. Їхні емоції — їхні. Мої — мої."

4. ТІЛЕСНЕ "СКИДАННЯ" (1 хв):

Струсіть руками (буквально потрясіть!)

Покрутіть плечима, головою

Фізично "страхніть" напругу

5. ПОВЕРНЕННЯ ДО СЕБЕ (30 сек):

Подумайте про щось ВАШЕ і приємне (улюблена музика, кава, вихідні)

Посміхніться собі

"Я повернулась до себе"

Практикуйте ОДРАЗУ після важкої розмови!

ТЕХНІКА 5: "Від порятунку до підтримки"

Проблема:

Ви намагаєтесь "врятувати" всіх → берете відповідальність за чужі проблеми.

Рішення:

Розрізняйте ПОРЯТУНОК (нездорово) vs ПІДТРИМКУ (здорово).

Порятунок (виснажує)	Підтримка (ресурсна)
"Я вирішу твою проблему"	"Як ТИ можеш вирішити?"
Беру відповідальність за інших	Залишаю відповідальність їм
Даю рішення	Ставлю питання
"Я знаю, що тобі треба"	"Що ТОБІ потрібно?"
Роблю ЗА них	Допомагаю їм зробити

Фрази підтримки (замість порятунку):

✗ "Я поговорю з твоїм керівником"

✓ "Як ТИ плануєш поговорити з керівником? Чим я можу допомогти?"

✗ "Не переживай, я візьму цей проєкт на себе"

✓ "Я бачу, що тобі важко. Що конкретно ти можеш делегувати? Як я можу підтримати?"

✗ "Я все улагоджу з клієнтом"

✓ "Давай разом подумаємо, як ТИ можеш це вирішити. Які варіанти бачиш?"

Ключ: Запитання замість рішень!

7. Коли говорити "НІ" емпатично

Ситуації, коли ПОТРІБНО відмовити:

Ви емоційно виснажені (не можете якісно підтримати)

Людина використовує вас як "емоційну смітницю" (регулярно)

Це не термінове/критичне

Є інші люди, які можуть підтримати □ Ваші межі порушуються

Формула емпатичної відмови:

КРОК 1: ВИЗНАННЯ

"Я бачу/чую, що тобі важко/ти у стресі"

КРОК 2: МЕЖА

"Зараз я не можу вислухати/допомогти, бо [причина]"

КРОК 3: АЛЬТЕРНАТИВА

"Може, [інша людина/час/ресурс]?"

Приклади:

СИТУАЦІЯ А: Колега (знову!) приходиться скаржитись на особисте.

Відмова:

"Я чую, що у тебе складна ситуація (визнання). Зараз у мене дедлайн, і я не зможу приділити тобі достатньо уваги (межа). Може, поговоримо ввечері за кавою? Або звернися до [ім'я HR/психолог]? (альтернатива)"

СИТУАЦІЯ Б: Клієнт хоче "просто поговорити" про свої проблеми (не бізнес).

Відмова:

"Я розумію, що вам зараз нелегко (визнання). Я тут, щоб допомогти з бізнес-питаннями, але для особистих тем є професіонали, які допоможуть краще за мене (межа). Чи можу я допомогти з нашим проєктом? (перенаправлення)"

ВАЖЛИВО: Це НЕ егоїзм — це самозбереження!

Висновок:

Ваша висока емпатія (M=4.80) — це ДАР, а не прокляття. Вона робить вас ефективним лідером, чутливим до команди, успішним у переговорах.

АЛЕ без меж вона стає джерелом вигорання.

Ключ: Навчіться бути емпатичними ДО СЕБЕ ТАКОЖ!

Формула здорової емпатії:

Розуміння + Межі + Співчуття = Ефективна підтримка БЕЗ виснаження

Час: 35 хвилин лекції + 10 хвилин обговорення та запитань

Матеріали: Презентація, схема "Емпатія VS Співчуття", таблиця технік, картки з формулами відмови

Блок 3. Діагностика емоційних меж (30 хв)

Вправа 3.3. "Чи є у мене емоційні межі?" (15 хвилин)

Матеріали: Бланки чек-листу

Інструкція: Оцініть кожне твердження за шкалою 1-5:

1 = Ніколи

2 = Рідко

3 = Іноді

4 = Часто

5 = Завжди

ЧЕК-ЛИСТ ВІДСУТНОСТІ ЕМОЦІЙНИХ МЕЖ:

БЛОК А: ЕМОЦІЙНЕ ПОГЛИНАННЯ

Я відчуваю емоції інших людей дуже сильно (як свої власні) _____

Коли хтось у стресі, я теж відчуваю стрес _____

Емоції інших "заражають" мене _____

Я не можу відрізнити свої емоції від чужих _____

Якщо хтось плаче, я теж плачу _____

БЛОК Б: ВИСНАЖЕННЯ ВІД ІНШИХ

Після розмови з розстроєною людиною я сама виснажена _____

Я "несу" чужі проблеми додому (думаю про них) _____

Увесь день можу думати про проблему колеги/клієнта _____

Після робочого дня я емоційно спустошена від чужих проблем _____

Мені важко "відключитися" від чужих емоцій _____

БЛОК В: ВІДСУТНІСТЬ МЕЖ

Мені важко сказати "ні", коли хтось просить підтримки _____

Я завжди доступна для інших (навіть коли сама потребую відпочинку) _____

Я відчуваю відповідальність за емоції інших людей _____

Якщо хтось нещасливий, я відчуваю, що це моя "провина" _____

Я намагаюсь "врятувати" всіх навколо _____

БЛОК Г: ЖЕРТВА ВЛАСНИХ ПОТРЕБ

Я ставлю потреби інших вище своїх _____

Я забуваю про себе, підтримуючи інших _____

Мені легше піклуватись про інших, ніж про себе _____

Я відчуваю провину, коли думаю про свої потреби _____

Я не маю часу/енергії на себе після підтримки інших _____

ПІДРАХУНОК:

20-40 балів: Здорові межі ✓

У вас є баланс між емпатією та самозбереженням.

41-60 балів: Слабкі межі ⚠

Зона уваги! Ви схильні до емоційного виснаження від інших. Потрібно зміцнювати межі.

61-80 балів: Межі майже відсутні ⚠⚠

РИЗИК! Ви емоційна губка. Ви поглинаєте чужі емоції та виснажуєтесь. Негайно впроваджуйте техніки меж!

81-100 балів: Межі відсутні повністю ☹

КРИТИЧНО! Ви втратили себе у підтримці інших. Високий ризик вигорання. Потрібна допомога (психолог) + терміново межі!

Рефлексія:

"Мій загальний бал: _____"

"Блок з найвищим балом (найбільша проблема): _____"

"Найбільша проблема з межами у мене: _____"

Вправа 3.4. "Мої енергетичні вампіри" (15 хвилин)

Інструкція:

Складіть список людей/ситуацій, які "висмоктують" вашу емоційну енергію:

ЛЮДИ (конкретні імена або ролі):

Хто: _____

Чому виснажує: _____

Як часто взаємодію: _____

Рівень виснаження після контакту (1-10): _____

СИТУАЦІЇ:

_____ (Напр.: "Скарги клієнтів на особисте")

Як часто: _____

Чому виснажує: _____

АНАЛІЗ:

Топ-1 "енергетичний вампір": _____

Чому він/вона найбільше виснажує:

- ☐ Емоційно нестабільний/на
- ☐ Постійно скаржиться
- ☐ Агресивний/на
- ☐ Маніпулює почуттям провини
- ☐ Не поважає межі
- ☐ Використовує мене як "смітник"
- ☐ Інше: _____

ПЛАН ДІЇ для Топ-1 вампіра:

Чи можу обмежити контакт? ТАК / НІ

Якщо ТАК:

Як саме: _____

Якщо НІ (не можу уникнути):

Які межі встановлюю: _____

Яку техніку використаю: _____

Ритуал очищення після контакту: _____

Блок 4. Практикум емпатії з межами (55 хв)

Вправа 3.5. "Техніка 'Енергетичний щит' — керована візуалізація" (20 хвилин)

Інструкція: Візуалізація для захисту від чужих негативних емоцій. Особливо корисна перед важкими зустрічами.

Керована практика (тренер веде, спокійним голосом):

"Сядьте зручно. Спина пряма, ноги на підлозі, руки на колінах. Закрийте очі...

Зробіть 3 глибокі вдихи... Вдих через ніс... видих через рот... Відчуйте, як ваше тіло розслабляється...

Тепер уявіть, що навколо вас з'являється світло... Це може бути золотисте, біле, блакитне — який колір приходить до вас...

Це світло формує навколо вас невидимий щит... Як прозора, але міцна бульбашка... Або як скляний ковпак...

Цей щит оточує вас повністю — спереду, ззаду, зверху, знизу... Ви всередині, у безпеці...

Цей щит — розумний. Він пропускає все хороше... Тепло... Любов... Вдячність... Позитивну енергію... Вони проходять крізь щит і наповнюють вас...

Але він відбиває все негативне... Гнів... Критика... Маніпуляції... Чужий стрес... Вони летять до вас, але відбиваються від щита... Ковзають по поверхні і падають...

Уявіть конкретну ситуацію... Хтось кричить на вас... Його гнів — як червоні стріли... Вони летять у вас... Але відбиваються від щита... Ви бачите гнів, розумієте його, але він не проникає всередину... Ви залишаєтесь спокійною всередині свого щита...

Ваша енергія захищена... Ви можете підтримати цю людину, можете допомогти, але ви не поглинаєте її емоції... Ви відокремлені, захищені...

Відчуйте силу цього щита... Відчуйте, як він оберігає вас...

Скажіть собі: "Мій щит захищає мене. Я відкрита для позитиву та закрита для негативу. Я можу підтримувати інших, зберігаючи себе."

Зробіть глибокий вдих... Вдихніть силу свого щита... На видиху відкрийте очі...

Ваш щит залишається з вами. Ви можете активувати його будь-коли."

Практика:

Згадайте реальну ситуацію з "енергетичним вампіром". Уявно пройдіть через неї зі щитом.

Запитання:

Що змінилося у вашому відчутті?

Чи відчували захист?

Як змінилась ваша реакція?

Вправа 3.6. "Рольова гра: Емпатична відмова"

Інструкція: ✓ Маєте творчість та автономію

АЛЕ ВИГОРАЄТЕ від умов:

✗ Недостатня оплата

✗ Проблеми з керівництвом

✗ Несприятлива політика компанії

✗ Погані умови праці

→ ВИ ВИГОРАЄТЕ НЕ ВІД РОБОТИ, А ВІД УМОВ!

2. Кореляції: Зовнішня задоволеність = головний захист

За дослідженням:

Зовнішня задоволеність ↔ Емоційне виснаження: $r = -0.62^{***}$ (дуже сильний зв'язок!)

Зовнішня задоволеність ↔ Деперсоналізація: $r = -0.58^{***}$

Зовнішня задоволеність ↔ Фізичне виснаження: $r = -0.55^{***}$

Порівняйте з внутрішньою:

Внутрішня задоволеність ↔ Емоційне виснаження: $r = -0.38^{**}$ (значно слабший зв'язок)

КРИТИЧНИЙ ВИСНОВОК:

Контекстуальні фактори (оплата, керівництво, умови) є СИЛЬНІШИМИ ПРЕДИКТОРАМИ вигорання, ніж сама любов до роботи!

→ Навіть якщо ви обожаєте свою роботу, несприятливі умови вас вигорять!

3. Компоненти зовнішньої задоволеності

Що входить у "зовнішню задоволеність":

Оплата праці (compensation)

Визнання з боку керівництва (recognition)

Політика компанії (company policies)

Умови праці (working conditions — офіс, обладнання)

Стосунки з керівництвом (supervision)

Безпека та стабільність (job security)

У вас проблеми з БІЛЬШІСТЮ цих факторів!

4. Чому жінки у бізнесі мають низьку зовнішню задоволеність?

А) Гендерний розрив у оплаті:

Жінки в Україні заробляють на 20-25% менше за чоловіків на аналогічних посадах

"Glass ceiling" — скляна стеля

Менше можливостей для переговорів про зарплату

Б) Недооцінка внеску:

Жіночі досягнення часто приписують "м'яким навичкам"

"Вона добре організовує" замість "Вона ефективний менеджер"

Меншої видимості у владних структурах

В) Несприятливе ставлення керівництва:

Подвійні стандарти: рішучість у чоловіків = агресивність у жінок

Материнський штраф (motherhood penalty)

Відсутність гнучкості для балансу робота-сім'я

Г) Воєнний контекст:

Скорочення бюджетів, заморожування зарплат

Підвищені вимоги без компенсації

Невизначеність стабільності

→ Все це створює "токсичний коктейль" для вигорання

5. Стратегії підвищення зовнішньої задоволеності

ДВА НАПРЯМКИ:

А) ЩО МОЖЕТЕ ЗМІНИТИ (активна позиція):

Переговори про зарплату/умови

Асертивна комунікація з керівництвом

Документування досягнень

Пошук союзників

У крайньому випадку — зміна роботи

Б) ЩО НЕ МОЖЕТЕ ЗМІНИТИ (прийняття + захист):

Загальна ситуація в економіці

Особистість керівника

Корпоративна культура (якщо ви не на топ-позиції)

→ Техніки прийняття + фокус на контрольованому

6. Модель переговорів з керівництвом

Чому жінки погано переговорюють про умови?

Дослідження показують:

Жінки просять підвищення на 30% рідше, ніж чоловіки

Коли просять — просять на 30% менше

Страх бути "незручною", "жадібною"

Соціалізація: "Будь вдячна за те, що маєш"

→ ВИ НЕ ПРОСИТЕ = ВИ НЕ ОТРИМУЄТЕ

ФОРМУЛА УСПІШНИХ ПЕРЕГОВОРІВ:

КРОК 1: ПІДГОТОВКА

Дослідити ринкову вартість (зарплати на аналогічних позиціях)

Задokumentувати свої досягнення (цифри, факти!)

Визначити свій "мінімум" та "бажане"

Підготувати аргументи

КРОК 2: ВИБІР МОМЕНТУ

Після успішного проєкту

Під час щорічної оцінки

Коли компанія/відділ показує хороші результати

НЕ на емоціях, НЕ у кризу

КРОК 3: СТРУКТУРА РОЗМОВИ

Відкриття (позитивне): "Дякую, що знайшли час. Я хочу обговорити мою компенсацію."

Ваша цінність (факти!): "За останній рік я [конкретні досягнення з цифрами]:

Збільшила продажі на 25%

Впровадила систему, що заощадила \$50K

Успішно керувала командою з 10 осіб"

Ринкові дані: "Дослідження показують, що на аналогічних позиціях у нашій індустрії зарплата становить [діапазон]."

Запит (конкретний!): "Я прошу про підвищення до [конкретна сума/посада]. Це відповідає моєму внеску та ринковій вартості."

Мовчання: Після запиту — ЗАМОВКНІТЬ. Хто першим заговорить — програє.

Переговори: Якщо відмова/менша пропозиція: "Що потрібно зробити, щоб досягти [вашої цілі]? Які конкретні показники?"

КРОК 4: АЛЬТЕРНАТИВИ (якщо не піднімають зарплату):

Бонус/премія

Гнучкий графік

Додаткові вихідні

Бюджет на навчання

Офіційна зміна титулу (для резюме)

Equity/опціони (якщо стартап)

7. Техніка документування досягнень

ПРОБЛЕМА: Жінки схильні применшувати свої досягнення.

РІШЕННЯ: "Brag document" (Документ хвастоців)

Формат (оновлювати щомісяця!):

ДОКУМЕНТ МОЇХ ДОСЯГНЕНЬ — [Рік]

КВАРТАЛ 1 (Січень-Березень):

☐ Проект: [Назва]

- Моя роль: [Що робила]

- Результат: [Вимірний вплив — цифри!]

- Визнання: [Відгуки, листи подяки]

☐ Ініціатива: [Що запропонувала]

- Що покращилось:

- Економія/прибуток:

☐ Лідерство: [Що очолювала]

- Розмір команди:

- Результат:

КВАРТАЛ 2 (Квітень-Червень):

[...]

НАВИЧКИ, ЩО РОЗВИНУЛА:

- [Нова компетенція]

- [Сертифікат/курс]

СКЛАДНІ СИТУАЦІЇ, ЩО ВИРІШИЛА:

- [Криза/проблема]

- Моє рішення:

- Результат:

Використання:

Для переговорів про зарплату

Для щорічної оцінки

Для оновлення резюме

Для мотивації (нагадування собі, що ви крута!)

Висновок:

Ви не можете контролювати всі зовнішні фактори, але ви МОЖЕТЕ:

Асертивно просити про те, що заслуговуєте

Документувати свою цінність

Вибирати, коли боротися, а коли прийняти

У крайньому випадку — змінити середовище

Підвищення зовнішньої задоволеності на 1 бал = зниження емоційного виснаження на 0.62 бала!

Блок 3. Підготовка до переговорів (40 хв)

Вправа 6.3. "Інвентаризація моїх досягнень" (20 хвилин)

Інструкція: Заповніть таблицю за останні 6-12 місяців:

Досягнення	Моя роль	Вимірний результат	Докази
Приклад: Впровадила CRM	Ініціатор та керівник проекту	Скорочення часу на обробку запитів на 40%, +15% до продажів	Звіт, відгук CEO

Мінімум 5 досягнень!

Питання:

Що з цього найбільше вплинуло на бізнес? (\$\$ або ефективність)

Що демонструє лідерство/ініціативу?

Що унікального, чого не зробив би хтось інший?

Вправа 6.4. "Дослідження ринку: скільки я кошую?" (15 хвилин)

Матеріали: Шаблон скрипту переговорів

Інструкція: Знайдіть дані про ринкову вартість вашої позиції:

Джерела:

Сайти з зарплатами (DOU, Robota.ua, Glassdoor)

Вакансії на аналогічні позиції

Networking: запитайте колег у галузі (анонімно)

Рекрутери (можна написати "з цікавості")

Заповніть:

Моя позиція	Нижня межа ринку	Медіана	Верхня межа

Моя поточна зарплата: _____

Аналіз:

Я на ринку: нижче медіани / медіана / вище медіани

Різниця: _____ (%)

Це є аргументом для переговорів: ТАК / НІ

Час: 15 хвилин (частково — домашнє завдання, обговорення зараз)

Вправа 6.5. "Мій скрипт переговорів"

Інструкція:

Напишіть власний скрипт розмови з керівництвом про підвищення:

1. ВІДКРИТТЯ: " _____ " (Подяка за час + заява наміру)

2. МОЯ ЦІННІСТЬ (3 топ-досягнення з цифрами):

"За останній рік я _____, що призвело до _____"

"Я також _____"

"Крім того, _____"

3. РИНКОВІ ДАНІ: "Дослідження показують, що на позиціях [назва] у [індустрія] зарплата становить [діапазон]."

4. ЗАПИТ: "Враховуючи мій внесок та ринкову ситуацію, я прошу про [конкретно: підвищення зарплати до \$X / підвищення на посаді до Y / бонус Z]."

5. МОВЧАННЯ (30 сек!) [Просто дихайте. Не заповнюйте тишу.]

6. ВІДПОВІДЬ НА ЗАПЕРЕЧЕННЯ:

Якщо "Зараз немає бюджету": "Розумію. Коли буде наступний перегляд бюджету? Що я можу зробити зараз, щоб гарантувати підвищення тоді?"

Якщо "Треба ще попрацювати": "Які конкретні показники/проекти потрібні? Давайте визначимо чіткі критерії та дедлайн."

Якщо "Інші не отримують": "Я розумію загальну політику, але моє питання стосується конкретно моєї компенсації, враховуючи мій внесок. Можемо обговорити це окремо?"

7. АЛЬТЕРНАТИВИ (якщо категорична відмова): "Якщо зараз неможливе підвищення зарплати, чи можемо обговорити:

Бонус за результати

Додаткові вихідні дні

Гнучкий графік

Бюджет на навчання"

8. ЗАВЕРШЕННЯ: "Дякую за розмову. Коли ми зможемо повернутися до цього обговорення? [Домовтеся про конкретну дату follow-up]"

Блок 4. Рольова гра: Переговори (50 хв)

Вправа 6.6. "Практика переговорів у безпечному просторі" (45 хвилин (15 хв на сценарій × 3)

Інструкція: У трійках розіграйте переговори про підвищення.

Ролі:

ВИ — просите про підвищення (використовуєте скрипт)

КЕРІВНИК — грає реалістично (може заперечувати, торгуватися)

СПОСТЕРІГАЧ — відстежує техніку, дає зворотний зв'язок

СЦЕНАРІЙ А: "М'який керівник" Керівник позитивно налаштований, але обмежений бюджетом. Шукайте компроміс.

Формат:

10 хв: Розігрування

5 хв: Зворотний зв'язок від спостерігача:

Що було сильним? (впевненість, аргументи, цифри)

Що покращити? (мова тіла, формулювання)

Чи досягнуто результату?

СЦЕНАРІЙ Б: "Жорсткий керівник" Керівник скептичний, дає заперечення, тиснув. Практикуйте стійкість.

Формат: Те саме (10 хв розігрування + 5 хв 33)

СЦЕНАРІЙ В: "Маніпулятивний керівник" Керівник використовує маніпуляції:

"Інші не просять підвищення у важкі часи"

"Ти нещодавно отримала бонус" (рік тому)

"Думала, ти працюєш для задоволення, а не грошей"

Практикуйте протистояння маніпуляціям.

Ротація: Кожна побуває в кожній ролі.

Вправа 6.7. "Аналіз: що зупиняє мене?" (10 хвилин)

Інструкція: Після рольових ігор рефлексія:

Що було найважчим?

- ☐ Озвучити конкретну суму (страх здатися жадібною)
- ☐ Мовчати після запиту (дискомфорт тиші)
- ☐ Наполягати після заперечення (страх конфлікту)
- ☐ Говорити про свої досягнення (здається хвастощами)
- ☐ Витримати напругу (хочеться поступитися)

□ Інше: _____

Внутрішні переконання, що заважають:

"Якщо я гарно працюю, мені самі піднімуть" ✗

"Просити про гроші — неприлично" ✗

"Я маю бути вдячна за те, що маю" ✗

"Я ще недостатньо зробила" ✗

Нові переконання (раціональні):

"Мій внесок заслуговує на справедливу компенсацію" ✓

"Переговори — це нормальна частина бізнесу" ✓

"Якщо я не попрошу, ніхто не здогадається" ✓

"Я маю конкретні докази своєї цінності" ✓

Блок 5. Стратегії для неконтрольованого (30 хв)

Вправа 6.8. "Що можу змінити VS що маю прийняти" (20 хвилин)

Інструкція: Модель Кола Контролю (аналогічна до педагогів):

Розподіліть свої проблеми із зовнішньою задоволеністю:

КОЛО КОНТРОЛЮ (можу змінити сама):

Просити про підвищення ✓

Документувати досягнення ✓

Розвивати навички (→ більше цінності) ✓

Шукати mentorship/sponsorship ✓

Встановлювати межі (години, навантаження) ✓

КОЛО ВПЛИВУ (можу вплинути частково):

Корпоративна культура (через приклад, ініціативи)

Стосунки з керівництвом (через комунікацію)

Процеси в команді (через пропозиції)

КОЛО ЗАНЕПОКОЄННЯ (не контролюю):

Загальна економічна ситуація

Особистість CEO/керівника (якщо токсична)

Гендерні стереотипи в суспільстві

Воєнна ситуація

Завдання:

Для КОЛА КОНТРОЛЮ: Які 3 дії зроблю протягом місяця?

_____ (до ____/____/____)

Для КОЛА ЗАНЕПОКОЄННЯ: Що приймаю та відпускаю? Як житиму з цим?

Вправа 6.9. "План Б: Коли йти?" (10 хвилин)

Інструкція: Важливо: Іноді найкраща стратегія — змінити середовище.

Сигнали, що пора йти:

□ Токсичне керівництво (не змінюється, навіть після розмов)

□ Систематичне недооцінювання (ви просили — відмовили без причин)

□ Нульовий розвиток (застрягли на позиції без перспектив)

□ Етичні порушення (просять робити те, що суперечить цінностям)

□ Здоров'я руйнується (фізичні симптоми критичні)

□ Внутрішня задоволеність теж падає (навіть зміст роботи не приносить радості)

Якщо 3+ сигнали = час розглянути зміну

Мій "Пункт неповернення":

Якщо _____ (конкретна умова) не зміниться протягом _____ (термін), я починаю пошук нової роботи.

План виходу:

Оновити резюме до: /

Networking: _____ (з ким зв'язатися)

Цільові компанії: _____

Фінансова подушка: _____ місяців зарплати

ВАЖЛИВО: Йти НЕ на емоціях, а з планом!

Блок 6. Завершення (20 хв)

Коло зворотного зв'язку (10 хвилин)

Завершіть фразу:

"Найважливіше про переговори для мене..."

"Я зобов'язуюсь..."

Домашнє завдання:

"Brag Document"

Створіть та заповніть свій документ досягнень за останній рік

Дослідження ринку (10 хвилин)

З'ясуйте вашу ринкову вартість (використовуючи 3+ джерела)

Практика скрипту

Відпрацюйте скрипт переговорів з партнером підтримки (рольова гра)

Запланувати розмову

Якщо готові — призначте зустріч з керівництвом для обговорення компенсації

Емоційний щоденник

Додайте розділ:

Рівень зовнішньої задоволеності сьогодні (1-10): ____

Що можу змінити: ____

Що приймаю: ____

ЗАНЯТТЯ 8. ІНТЕГРАЦІЯ ТА ОСОБИСТИЙ ПЛАН ПРОФІЛАКТИКИ

Мета заняття: Інтегрувати всі отримані знання та навички у цілісну систему, створити персональний 6-місячний план профілактики вигорання.

Завдання:

- Систематизувати засвоєні стратегії з усіх занять;
- Оцінити зміни, що відбулися за час тренінгу;
- Створити реалістичний та детальний план на 6 місяців;
- Підготуватися до викликів та рецидивів;
- Зміцнити мережу підтримки.

ХІД ЗАНЯТТЯ

Блок 1. Оцінка змін за час тренінгу (35 хв)

Вправа 8.1. "До та Після: що змінилось?" (15 хвилин)

Інструкція: Заповніть порівняльну таблицю (будьте чесними!):

Параметр	На початку (заняття 1)	Зараз (заняття 9)	Зміна (%)
Рівень емоційного виснаження (1-10)	___	___	___
Рівень фізичного виснаження (1-10)	___	___	___
Соматичні симптоми (кількість з чек-листу)	___	___	___
Якість сну (1-10)	___	___	___

Задоволеність роботою (1-10)	—	—	—
Емоційний самоконтроль (1-10)	—	—	—
Емоційні межі (чек-лист, бал)	—	—	—
Управління конфліктами (1-10)	—	—	—
Відчуття контролю над роботою (1-10)	—	—	—
Час на відновлення (год/тиждень)	—	—	—

Рефлексія:

"Найбільша позитивна зміна: _____"

"Чим пишаюсь: _____"

"Що ще треба попрацювати: _____"

Вправа 8.2. "У парах розіграйте ситуації. Практикуйте формулу емпатичної відмови:

Визнання → Межа → Альтернатива (25 хвилин (по 8 хв на ситуацію))

СИТУАЦІЯ А: "Хронічний скаржник"

Контекст: Колега вже 3-й раз за день приходиться скаржитись на особисте життя. Ви виснажені та маєте термінову роботу.

Роль "Скаржника": "Слухай, у мене знову проблеми з чоловіком... Ми вчора посварились... Можу я тобі розповісти? Мені так важко..."

Ваша емпатична відмова (використовуючи формулу):

Визнання: "" Межа: "" Альтернатива: "_____"

Приклад: "Я бачу, що тобі зараз важко (визнання). У мене через 10 хвилин важлива зустріч, і я не зможу тебе вислухати так, як ти заслуговуєш (межа). Може, поговоримо ввечері за чаєм? Або звернися до Марії — вона краще розбирається у таких ситуаціях (альтернатива)."

СИТУАЦІЯ Б: "Емоційний шантаж"

Контекст: Підлегла просить вас підмінити її вже 4-й раз за місяць. Використовує емоційний шантаж.

Роль "Підлеглої": "Будь ласка, підмини мене завтра на презентації. У мене така тривога, я не справлюсь... Ти ж єдина, хто мене розуміє... Якщо ти не допоможеш, я взагалі не знаю, що робити... (сльози)"

Ваша емпатична відмова:

Визнання: "" Межа: "" Альтернатива: "_____"

Приклад: "Я розумію, що тобі тривожно, і презентації — це справді стресово (визнання). Я вже підміняла тебе 3 рази цього місяця, і зараз не можу, бо у мене власні зобов'язання (межа). Давай разом підготуємось до презентації — я допоможу тобі відрепетирувати, і ти впораєшся. Або можна попросити Андрія (альтернатива)."

СИТУАЦІЯ В: "Клієнт хоче терапію"

Контекст: Клієнт регулярно затягує ділові зустрічі, щоб поговорити про свої особисті проблеми. Це вже не бізнес.

Роль "Клієнта": "Знаєте, у мене зараз такий важкий період... Дружина хоче розлучення, діти не розуміють... Можемо просто поговорити? Ви так добре мене розумієте..."

Ваша емпатична відмова:

Визнання: "" Межа: "" Альтернатива: "_____"

Приклад: "Я чую, що у вас складний період, і це справді важко (визнання). Я тут, щоб допомогти вам з бізнес-питаннями, але для особистих тем є професіонали — психологи, коучі — які можуть підтримати вас набагато краще (межа). Давайте зосередимось на нашому проєкті

— це принаймні одна сфера, яку ми можемо контролювати. Чи можу я рекомендувати вам контакт психолога? (альтернатива)"

Формат відпрацювання:

5 хв: Один грає "просителя", другий практикує відмову

3 хв: Зворотний зв'язок:

Чи було емпатійно? (визнання почуттів)

Чи була чітка межа? (без виправдань)

Чи запропоновано альтернативу?

Як відчував себе "проситель"? (чи не образився?)

Поміняйтесь ролями — інша ситуація

Повторити для всіх 3 ситуацій

Вправа 8.3. "Ритуал емоційного очищення — практика" (10 хвилин)

Інструкція: Зараз ми пройдемо через 5-кроковий ритуал ФІЗИЧНО, щоб ви відчули, як він працює.

Крок 1: ФІЗИЧНЕ ОЧИЩЕННЯ (2 хв)

Тренер: "Якщо можливо, підійдіть до умивальника. Якщо ні — уявно.

Помийте руки холодною водою. Повільно. Уважно. Відчуйте воду на шкірі.

Уявляйте, як вода змиває чужі емоції, які ви поглинули сьогодні. Бачите, як вони стікають у злив.

Можете промовляти (вголос або подумки): 'Змиваю те, що не моє. Залишаю тільки своє.'"

Крок 2: ДИХАННЯ (2 хв)

"Поверніться на місце. Сядьте зручно.

Зараз зробимо 5 циклів 'Подовженого видиху':

Вдих через ніс — 4 рахунки

Видих через рот — 8 рахунків

На КОЖНОМУ видиху уявляйте, що випускаєте чужі емоції. Можете уявити їх як темний дим, який виходить з вас і розсіюється.

Почали: Вдих 1-2-3-4... Видих 1-2-3-4-5-6-7-8... [Тренер рахує 5 циклів]"

Крок 3: ЗАЗЕМЛЕННЯ (1 хв)

"Відчуйте свої ноги на підлозі. По-справжньому відчуйте контакт.

Ви ТУТ. Ви в безпеці. Ви повернулися до себе.

Скажіть собі (вголос, усі разом): 'Я тут. Я — це я. Їхні емоції — їхні. Мої — мої.'

Повторіть 3 рази."

Крок 4: ТІЛЕСНЕ СКИДАННЯ (1 хв)

"Встаньте. Зараз фізично 'скинемо' все зайве.

Струсіть руками — енергійно, як після холодної води! [10 сек]

Покрутіть плечима вперед-назад [5 разів]

Покрутіть головою вліво-вправо [5 разів]

Підстрибніть 3 рази на місці — скиньте все зайве!

Страхніть все тіло!"

Крок 5: ПОВЕРНЕННЯ ДО СЕБЕ (1 хв)

"Сядьте. Закрийте очі.

Подумайте про щось, що приносить ВАМ радість. Що-небудь ВАШЕ. Улюблена музика? Смак кави? Обійми близької людини? Захід сонця?

Усміхніться цій думці.

Скажіть собі: 'Я повернулася до себе. Я наповнена своєю енергією.'

Відкрийте очі."

Рефлексія:

Як відчуваєте себе ЗАРАЗ порівняно з початком вправи?

Що було найефективнішим кроком для вас?

Чи відчули "очищення"?

Блок 2. Завершення та інтеграція (20 хв)

Вправа 8.4. "Мій план емпатії з межами" (10 хвилин)

Інструкція: Створіть персональний план впровадження здорової емпатії:

МІЙ ПЛАН ЕМПАТІЇ З МЕЖАМИ

1. МОЇ ЕНЕРГЕТИЧНІ ВАМПІРИ (топ-3):

→ Межа: _____

2. ТЕХНІКИ, ЯКІ ВИКОРИСТОВУВАТИМУ:

- ☐ "Це не моя емоція" (ментальна межа)
 - ☐ "Енергетичний щит" (візуалізація перед зустрічами)
 - ☐ "Часовий ліміт емпатії" (15 хв max)
 - ☐ "Ритуал очищення" (після важких розмов — 5 кроків)
 - ☐ Емпатична відмова (формула: визнання-межа-альтернатива)
- Моя головна техніка: _____ (практикуватиму першочергово)

3. СИГНАЛИ, ЩО Я ПОГЛИНАЮ ЧУЖІ ЕМОЦІЇ:

Фізичні: _____ (напр., важкість у грудях)
 Емоційні: _____ (напр., раптова тривога)
 Поведінкові: _____ (напр., не можу зупинити думки)

Коли помічаю → Дія: _____

4. РИТУАЛ ОЧИЩЕННЯ (мій варіант 5 кроків):

Крок 1 (фізичне): _____
 Крок 2 (дихання): _____
 Крок 3 (заземлення): _____
 Крок 4 (тілесне): _____
 Крок 5 (повернення): _____

5. САМОСПІВЧУТТЯ:

Моя мантра: " _____ "
 Коли використовую: _____
 Практика листа собі: _____ раз/місяць

6. МЕЖІ, ЯКІ ВСТАНОВЛЮЮ:

З (особа): Межа: _____
 Часова межа емоційних розмов: _____ хвилин

"Ні" без провини: _____ разів/тиждень (мінімум)

7. МОНІТОРИНГ: Щотижня (день: _____) аналізую:

Чи зберегла межі?
 Скільки разів поглинула чужі емоції?
 Що спрацювало?
 Що покращити?

Коло зворотного зв'язку

Завершіть одну фразу на вибір:

"Найважливіше відкриття про емпатію для мене..."

"Я дозволяю собі..."

"Моя суперсила — емпатія з межами, і це означає..."

Ритуал прощання.

Іщук Ірина Валеріївна

Прізвище, ім'я, по батькові

КАФЕДРА КРИЗОВОЇ ТА КЛІНІЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

Факультет

Спеціальність 053 Психологія

Шифр і назва спеціальності

Реабілітаційна психологія в надзвичайних ситуаціях

Освітня програма

ДЕКЛАРАЦІЯ АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Усвідомлюючи свою відповідальність за надання неправдивої інформації, стверджую, що подана кваліфікаційна (магістерська) робота на тему:

«ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ЖІНОК, ЩО ПРАЦЮЮТЬ В БІЗНЕС СФЕРІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ» є написаною мною особисто.

Одночасно заявляю, що ця робота:

- не передавалась іншим особам і подається до захисту вперше;
- не порушую авторських та суміжних прав, закріплених статтями 21-25 Закону України «Про авторське право та суміжні права»;
- не отримувалась іншими особами, а також дані та інформація не отримувались у незадовільний спосіб.

Я усвідомлюю, що у разі порушення цього порядку моя кваліфікаційна робота буде відхилена без права її захисту, або під час захисту за неї буде поставлена оцінка «незадовільно».

(дата)

(підпис здобувача освіти)