

СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ТА СТРАТЕГІЇ КОПІНГУ ВОДІЇВ ТРАМВАЯ ЯК ФАКТОР ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Дідковська Л. І.

ВСТУП

Починаючи з 70-х років минулого століття науковці в межах різних галузей активно вивчають проблему професійного вигорання. На початку цих досліджень вважалось, що синдром професійного вигорання може виникати лише у тих фахівців, чия робота пов'язана з інтенсивним, емоційно напруженим спілкуванням зі значною кількістю інших людей. Але подальші дослідження показали, що професійне вигорання може виникати й у представників інших спеціальностей. До групи ризику щодо виникнення синдрому професійного вигорання належить і категорія водіїв трамвая. Фактично, у своїй професійній діяльності вони не лише мають справу з технікою, але й перебувають в ситуації взаємодії та спілкування з численною кількістю людей (колеги, водії інших транспортних засобів, пішоходи, пасажирки тощо). Це та інші фактори професійної діяльності водіїв трамвая висувають підвищені вимоги до окремих їхніх психічних процесів, психологічних особливостей та особистісних властивостей.

Одними із таких особистісних властивостей є стресостійкість та копінг-стратегії, які використовують водії трамвая для подолання стресу і складних життєвих ситуацій. Саме вони багато в чому визначають якість виконання цими фахівцями своїх професійних обов'язків, їхню адаптацію до напружених умов роботи, ефективність поведінки в різних неочікуваних ситуаціях, які нерідко виникають у цій професії, вміння конструктивно вирішувати конфлікти та суперечки з іншими людьми, долати труднощі в роботі. Тобто потенційно саме від особливостей стресостійкості та переважаючих копінг-стратегій водіїв трамвая залежить те, наскільки вони є схильними до професійного вигорання.

1. Психологічне обґрунтування проблеми стресостійкості, стратегій копіngu та професійного вигорання у роботі водіїв трамвая

1.1. Стресостійкість як професійно значуща особистісна властивість водіїв трамвая

Опираючись на огляд наукових публікацій і аналіз різних підходів до визначення стресостійкості, можна сказати, що в психології під цим поняттям розуміють інтегральну властивість, яка дозволяє людині зберігати внутрішній психофізіологічний гомеостаз та оптимальний рівень ефективності діяльності в емоційно напружених, стресогенних умовах¹. Завдяки стресостійкості людина може переносити підвищені фізичні, інтелектуальні, емоційні навантаження, чому сприяють різні її когнітивно-інтелектуальні (розвинені перцептивні здібності – увага, спостережливість, оперативна пам'ять, опосередковане запам'ятовування та інші; гнучкість, абстрактність мислення, домінування полenezалежного когнітивного стилю мислення) та емоційно-особистісні (емоційна стійкість, оптимізм, помірний рівень особистісної тривожності й агресивності, переважаючий інтернальний локус контролю) властивості².

Комплекс когнітивно-інтелектуальних властивостей, а також окремі емоційно-особистісні властивості (особливо емоційна стійкість), які забезпечують високу стресостійкість людини, вважаються необхідними і для ефективної професійної діяльності водіїв трамвая. Цим фахівцям важливо вміти концентрувати і переключати свою увагу, мати хорошу оперативну пам'ять, бути спостережливими. Крім того, вони мають бути фізично витривалими, стійкими до монотонії, для них важливо мати хорошу координацію рухів, точне слухове, вібраційне та кінестетичне сприймання, розвинений окомір³. Робота водіїв трамвая є строго регламентованою, вони мають чітко виконувати значну кількість інструкцій, дотримуватись багатьох правил. Вони працюють в особливих умовах, переживають підвищені за своєю інтенсивністю фізичні, психічні, інформаційні, емоційні навантаження. Тому фізична та психічна витривалість, стійкість є особливо важливими в такій професії.

Протягом робочого дня водії трамвая взаємодіють з багатьма незнайомими людьми (пасажирями, іншими учасниками дорожнього руху – водіями інших транспортних засобів, пішоходами). Часто комунікації з ними можуть бути конфліктними, ці люди можуть висловлювати своє невдоволення, висувати безпідставні претензії та звинувачення на адресу водіїв трамвая. Тому для цих фахівців

¹ Стельмашук Х.Р. Психологічний механізм стресостійкості підлітків-сиріт. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2014. № 4. С. 189–198.

² Білова М.Е. Психологічні особливості осіб з різним рівнем стресостійкості (на прикладі працівників стресогенних професій) : автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.01. Одеса, 2007. 20 с.

³ Морковкина Е.А. Исследование профессионально-важных качеств водителей транспортных средств. *Молодой ученый*. 2009. №3. С. 143–151.

важливими є розвинені вміння конструктивно вирішувати конфлікти, а також висока емоційна стійкість, здатність до самоконтролю і самовладання. Таким чином, стресостійкість, окремі когнітивні, інтелектуальні, емоційні та особистісні властивості, які її забезпечують, є важливими для водіїв трамвая, від них значною мірою залежить ефективність професійної діяльності, безпека самих фахівців, їхніх пасажирів та інших учасників дорожнього руху.

1.2. Копінг-стратегії водіїв трамвая у взаємозв'язку з їхньою професійною діяльністю

Для позначення дій людини, які вона усвідомлено використовує для подолання важкої життєвої ситуації та власних негативних емоційних переживань, які виникають в неї у цій ситуації, психологами запропоновано поняття копінг-стратегій або стратегій копінгу. На підставі різних критеріїв дослідники пропонують різні підходи до класифікацій копінг-стратегій. Зупинимось на найбільш відомих, теоретично обґрунтованих та емпірично досліджених підходах. Одним із таких є підхід, запропонований Р. Лазарусом і С. Фолкман⁴. У своїх початкових розробках науковці виділяли копінг-стратегії, спрямовані на себе (когнітивні стратегії, які передбачають пошук чи витіснення інформації про проблему, переоцінку і переосмислення її значення, самозвинувачення тощо) і на оточуюче середовище (інструментальні стратегії, які передбачають активний вплив на джерело проблеми або ж пасивну поведінку у взаємодії зі стресором, його уникнення тощо). Потім дослідники запропонували розглядати дві узагальнені групи копінг-стратегій: проблемно-фокусовані (передбачають вирішення проблеми) та емоційно-фокусовані (спрямовані на стабілізацію емоційного стану в стресовій ситуації).

У кінцевому підсумку авторами було запропоновано 8 основних копінг-стратегій:

- 1) конфронтація (активне протистояння, агресивне подолання проблеми);
- 2) самоконтроль (намагання контролювати свій емоційний стан, регулювати власні почуття та дії в стресовій ситуації);
- 3) прийняття відповідальності (визнання людиною своєї ролі у виникненні проблеми);
- 4) дистанціювання (спроби відмежуватись від проблеми, забути про неї);

⁴ Lazarus R.S. Fifty Years of the Research and theory of R.S. Lazarus: An Analysis of Historical and Perennial Issues. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers. 1998. 450 p.

5) пошук соціальної підтримки (залучення ресурсів соціального оточення для подолання стресу);

6) позитивна переоцінка (спроби знайти позитивні аспекти, ресурси та можливості у складній ситуації);

7) планування вирішення проблеми (вироблення плану дій щодо виходу зі складної ситуації, активні намагання реалізувати розроблений план);

8) втеча від проблеми (уникнення вирішення проблеми, «втеча у фантазування»).

Як видно, запропоновані дослідниками копінг-стратегії достатньо повно описують можливі дії людини в складній життєвій ситуації. При цьому виділені стратегії різняться за мірою своєї конструктивності та адаптаційних можливостей, які має людина, що їх застосовує. Переважно людина використовує не одну, а кілька стратегій, хоча в неї виявляються окремі домінуючі стратегії, до яких вона вдається найчастіше. Ефективність копінгу залежить не лише від окремих копінг-стратегій людини, але й від того, наскільки вдало вона їх поєднує, наскільки адекватним є це поєднання до об'єктивних характеристик актуальної стресової ситуації.

Відповідно до моделі С. Хобфолла, копінг-стратегії, які більшість людей використовує найчастіше, можна розмістити на трьох осях: просоціальна-асоціальна (вступ до соціального контакту на одному полюсі, на іншому – асоціальні та агресивні дії), активна-пасивна (асертивні дії на одному полюсі, обережні дії та уникання – на іншому), пряма-непряма (імпульсивні дії на одному полюсі, маніпулятивні – на іншому)⁵.

Як і висока стресостійкість, переважаючі конструктивні копінг-стратегії водіїв трамвая, їхнє вміння обирати оптимальні для актуальної ситуації способи копінг-поведінки є необхідними для того, щоб вони могли зберігати високу продуктивність і безпеку своєї професійної діяльності, своєчасно та адекватно реагували на неочікувані зміни у зовнішніх умовах роботи, могли ефективно діяти у непередбачених критичних ситуаціях.

1.3. Професійне вигорання у роботі водіїв трамвая

Професійне вигорання в сучасному розумінні – це своєрідний психологічний синдром, який виникає як реакція людини у відповідь на дію тривалих (хронічних) стресових міжособистісних взаємодій на

⁵ Hobfoll S.E. et al. Gender and Coping: The Dual-Axis Model of Coping. *American Journal of Community Psychology*. 1994. vol. 22. No.1. P. 49-82. URL: <https://doi.org/10.1007/BF02506817>.

роботи та емоційно напружених умов, в яких вона виконує свою професійну діяльність.

Є чимало концепцій професійного вигорання. В одних цей синдром розглядається як сукупність специфічних симптомів, в інших – як процес, в ході якого відбувається професійна деформація особистості працівника. Загалом в усіх цих підходах дослідники говорять про такі ключові аспекти професійного вигорання: емоційне виснаження, переживання спустошеності, цинічне ставлення до роботи та людей, з якими людина взаємодіє на роботі, емоційна відстороненість та байдужість до своїх безпосередніх професійних обов'язків, переживання власної професійної неефективності та недостатньої успішності в сфері професійної діяльності⁶.

Виникнення професійного вигорання зумовлюється дією низки факторів, серед яких особистісні властивості самої людини, особливості організації процесу праці та рольового розподілу відповідальності в неї на роботі (організаційні та рольові чинники). Серед особистісних властивостей, які можуть бути чинником професійного вигорання, виділяють підвищену імпульсивність або тривожність, нестачу життєвої енергії, замкнутість у міжособистісній взаємодії, переживання внутрішнього конфлікту у зв'язку з роботою, а також і схильність до використання неадаптивних копінг-стратегій⁷.

Серед організаційних і рольових чинників професійного вигорання, які до того ж мають місце в професійній діяльності водіїв трамвая, говорять про необхідність інтенсивного сприймання, опрацювання та інтерпретації значного об'єму інформації, швидкого прийняття важливих рішень у процесі роботи, монотонну діяльність, необхідність зовні виявляти емоції, які не відповідають актуальним емоційним переживанням людини, неможливість повністю контролювати робочу ситуацію, тобто високу ймовірність виникнення непередбачуваних обставин у процесі роботи. Значущим рольовим чинником професійного вигорання є нерівномірний розподіл відповідальності між співробітниками⁸. Водії трамвая у своїй роботі зустрічаються з тим, що вони одноосібно несуть велику відповідальність за себе і за здоров'я та життя інших людей. Їхня необачність, необережність або неухважність під час виконання своїх професійних обов'язків можуть мати серйозні наслідки. Почуття підвищеної відповідальності є причиною того, що ці

⁶ Maslach C., Leiter M. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*. 2016. № 2. P. 103–111. URL: <https://doi.org/10.1002/wps.20311>.

⁷ Водопьянова Н.Е. Психическое выгорание. *Медицина*. 2002. № 7. С. 34–45.

⁸ Самоукина Н.В. Синдром профессионального выгорания. *Медицинская газета*. 2005. № 43. С. 56–62.

фахівці перебувають і в стані підвищеної нервової напруженості. Через це вони можуть швидко втомлюватись і виснажуватись, а отже, в них з більшою ймовірністю може виникати професійне вигорання.

Таким чином, виконуючи свої професійні обов'язки, водії трамвая перебувають під впливом різних факторів, що можуть спричиняти в них виникнення професійного вигорання. Виглядає логічним, що для ефективної роботи в умовах значних професійних навантажень і для уникнення професійного вигорання цим фахівцям потрібно володіти високим рівнем стресостійкості, використовувати такі копінг-стратегії, які дозволять їм адаптуватись до складних робочих ситуацій і непростих умов праці. Власне, для визначення того, як саме взаємопов'язані між собою стресостійкість, окремі копінг-стратегії та професійне вигорання водіїв трамвая, було проведено емпіричне дослідження.

2. Емпіричне дослідження стресостійкості та стратегій копінг-поведінки водіїв трамвая у взаємозв'язку з їхнім професійним вигоранням

2.1. Учасники дослідження

Для емпіричного дослідження особливостей стресостійкості та стратегій копінг-поведінки водіїв трамвая як чинника попередження їхнього професійного вигорання було опитано 70 водіїв трамвая у місті Львові (Україна). Вік досліджуваних – від 25 до 64 років, стаж роботи водієм трамвая – від 5 до 25 років, середня тривалість роботи за даною спеціальністю – 14,5 років. Серед досліджуваних було 35 жінок і 35 чоловіків.

2.2. Інструментарій дослідження

Для емпіричного дослідження було використано чотири психодіагностичні методики, серед яких:

- 1) тест самооцінки стресостійкості С. Коухена та Г. Вілліансона;
- 2) копінг-тест Р. Лазаруса та С. Фолкман в адаптації Т. Крюкової, С. Куфтяка та М. Замишляєвої;
- 3) шкала SACS С. Хобфолла в адаптації Н. Водоп'янової та С. Старченкової;
- 4) опитувальник вигорання Маслач в адаптації Н. Водоп'янової.

За результатами тесту самооцінки стресостійкості С. Коухена та Г. Вілліансона визначався рівень *стресостійкості* водіїв трамвая. При цьому високі бали, отримані ними за цим тестом, вказували на їхню погану стресостійкість, а низькі – на хорошу.

Копінг-тест Р. Лазаруса та С. Фолкман і шкала SACS С. Хобфолла дозволили визначити домінуючі копінг-стратегії водіїв трамвая і їхню

схильність до окремих стратегій копінгу. За першим тестом визначались копінг-стратегії: 1) *конфронтаційний копінг*, 2) *дистанціювання*, 3) *втеча від проблеми (уникнення вирішення проблеми)*, 4) *прийняття відповідальності*, 5) *самоконтроль*, 6) *пошук соціальної підтримки*, 7) *планування вирішення проблеми* і 8) *позитивна переоцінка*. За другим тестом визначались такі стратегії копінгу: 1) *асертивні дії*; 2) *вступ до соціального контакту*, 3) *пошук соціальної підтримки*; 4) *обережні дії*; 5) *імпульсивні дії*; 6) *уникання*; 7) *непрямі дії*; 8) *асоціальні дії*; 9) *агресивні дії*.

В результаті тестування водіїв трамвая за опитувальником вигорання Маслач визначались показники їхнього професійного вигорання: 1) *емоційне виснаження*; 2) *деперсоналізація*; 3) *схильність до редукції своїх професійних досягнень*. При цьому показник редукції професійних досягнень був інвертованим: чим більше балів досліджувані отримали за цією шкалою, тим менше вони схильні до редукції своїх професійних досягнень.

Опрацювання даних емпіричного дослідження проводилось з використанням програми Statistica, у якій було реалізовано кореляційний (критерій Пірсона, $p < 0,05$), кластерний (метод дерева кластеризації та k-середніх), дискримінантний і порівняльний (t-критерій Ст'юдента, $p < 0,05$) статистичні аналізи.

2.3. Результати дослідження

В результаті аналізу відсоткового розподілу водіїв трамвая за рівнем вираженості у них окремих показників професійного вигорання встановлено, що в цих фахівців домінує середній рівень емоційного виснаження (властивий для 40%), високий рівень редукції професійних досягнень (характерний для 60%). Приблизно однакова кількість водіїв трамвая мають середній (36%) і високий (38%) рівень деперсоналізації (таблиця 1).

Таблиця 1

Розподіл водіїв трамвая за рівнем вираженості показників професійного вигорання, у %

Показники професійного вигорання	Рівні вираженості показників професійного вигорання		
	Низький	Середній	Високий
Емоційне виснаження	31%	40%	29%
Деперсоналізація	26%	36%	38%
Редукція професійних досягнень	14%	26%	60%

За результатами кореляційного аналізу встановлено статистично значущі кореляції між показниками професійного вигорання водіїв трамвая, їхньою стресостійкістю та окремими стратегіями копінгу (таблиця 2). З інвертованою шкалою оцінки стресостійкості у цих фахівців прямо корелюють показники емоційного виснаження ($r=0,63$, $p<0,05$) та деперсоналізації ($r=0,39$, $p<0,05$), обернено корелює інвертований показник редукції професійних досягнень ($r= -0,48$, $p<0,05$). Враховуючи інвертованість шкал стресостійкості та редукції професійних досягнень, отримані результати показують, що чим більш стресостійкими є водії трамвая, тим нижчий рівень емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень вони мають.

Таблиця 2

Коефіцієнти кореляцій між показниками професійного вигорання, стресостійкістю та копінг-стратегіями водіїв трамвая

Стратегії копінг-поведінки	Показники професійного вигорання		
	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція професійних досягнень
Оцінка стресостійкості	0,63*	0,39*	-0,48*
Пошук соціальної підтримки	-0,07	-0,11	0,27*
Втеча від проблеми (уникнення вирішення проблеми)	0,36*	0,29*	-0,31*
Планування вирішення проблеми	-0,12	-0,03	0,51*
Позитивна переоцінка	-0,16	-0,28*	0,51*
Асертивні дії	-0,27*	-0,07	0,44*
Вступ до соціального контакту	-0,05	-0,09	0,32*
Обережні дії	0,30*	0,15	-0,01
Непрямі дії	0,07	0,28*	0,12
Асоціальні дії	0,31*	0,54*	0,01
Агресивні дії	0,38*	0,30*	-0,01

* – коефіцієнти статистично значущих кореляцій, $p<0,05$

Виявлено значущі кореляції між показником емоційного виснаження водіїв трамвая і такими їхніми копінг-стратегіями, як втеча від проблеми (уникнення вирішення проблеми) ($r=0,36$, $p<0,05$), асертивні дії ($r= -0,27$, $p<0,05$), обережні дії ($r=0,30$, $p<0,05$), асоціальні дії ($r=0,31$, $p<0,05$) й агресивні дії ($r=0,38$, $p<0,05$). З показником деперсоналізації у водіїв трамвая статистично достовірно корелюють оцінки за шкалами таких копінг-стратегій, як втеча від проблеми (уникнення вирішення проблеми) ($r=0,29$, $p<0,05$), позитивна переоцінка ($r= -0,28$, $p<0,05$), непрямі дії ($r=0,28$, $p<0,05$), асоціальні дії ($r=0,54$, $p<0,05$) та агресивні дії ($r=0,30$, $p<0,05$).

А з показником редукції професійних досягнень у водіїв трамвая корелюють оцінки за шкалами таких копінг-стратегій, як пошук соціальної підтримки ($r=0,27$, $p<0,05$), втеча від проблеми (уникнення вирішення проблеми) ($r= -0,31$, $p<0,05$), планування вирішення проблеми ($r=0,51$, $p<0,05$), позитивна переоцінка ($r=0,51$, $p<0,05$), асертивні дії ($r=0,44$, $p<0,05$) і вступ до соціального контакту ($r=0,32$, $p<0,05$). Враховуючи інвертованість показника редукції професійних досягнень, можна відзначити, що більшу схильність до знецінення своїх професійних досягнень виявляють водії трамвая, які частіше використовують копінг-стратегії втечі від проблеми (уникнення її вирішення), рідше вдаються до копінг-стратегій пошуку соціальної підтримки, планування вирішення проблеми, позитивної переоцінки, асертивних дій і вступу до соціального контакту.

За результатами кластерного аналізу показників професійного вигорання, було виділено дві підгрупи водіїв трамвая (рисунок 1).

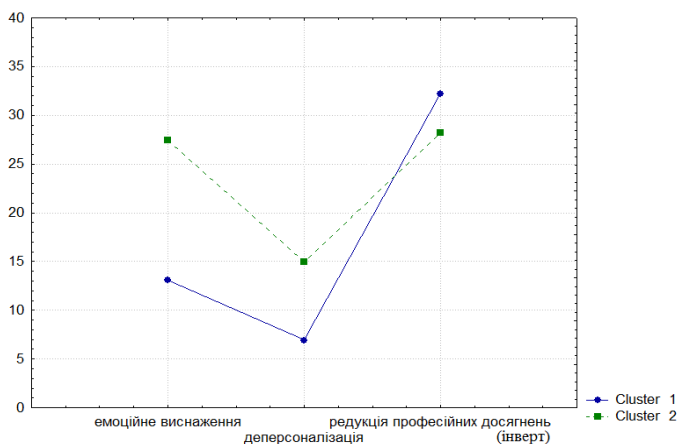


Рис. 1. Середні значення за показниками професійного вигорання для виділених кластерів водіїв трамвая

До першої підгрупи увійшли 43% опитаних, які мають нижчий рівень емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень. Це – водії трамвая з нижчим рівнем професійного вигорання. До другої групи увійшли 57% досліджуваних. У цих фахівців вищий рівень емоційного виснаження та деперсоналізації, вони більше схильні до редукції своїх професійних досягнень. Це – водії трамвая з вищим рівнем професійного вигорання.

З метою перевірки адекватності застосовності та коректності розподілу водіїв трамвая на кластери з різним рівнем професійного вигорання було проведено дискримінантний аналіз, зокрема, побудовано класифікаційну матрицю (таблиця 3). Вона засвідчила, що розподіл водіїв трамвая за показниками їхнього професійного вигорання на кластери з різним рівнем професійного вигорання є достатньо точним, оскільки відсоток коректно класифікованих досліджуваних в обох кластерах становить 100%.

Таблиця 3

Класифікаційна матриця

	Percent Correct	Кластер 1:1 – $p=0,42857$	Кластер 2:2 – $p=0,57143$
Кластер 1:1	100,0000	30	0
Кластер 2:2	100,0000	0	40
Total	100,0000	30	40

Шляхом зіставлення оцінок за шкалами стресостійкості та копінг-стратегій у водіїв трамвая з різним рівнем професійного вигорання за t-критерієм Ст'юдента зафіксовано такі статистично достовірні відмінності (таблиця 4).

Середні оцінки у групах водіїв трамвая з різним рівнем професійного вигорання за статистично відмінними показниками стресостійкості та копінг-стратегіями

Показники стресостійкості та копінг-стратегій	Водії трамвая з нижчим рівнем професійного вигорання	Водії трамвая з вищим рівнем професійного вигорання	Значення t-критерію	Значення p
Оцінка стресостійкості	12,40	20,05	-6,05	0,00
Втеча від проблеми (уникнення вирішення проблеми)	8,73	10,92	-2,78	0,01
Асертивні дії	21,13	19,15	2,21	0,03
Асоціальні дії	13,90	16,27	-2,21	0,03
Агресивні дії	16,26	20,00	-3,19	0,00

У водіїв трамвая з нижчим рівнем професійного вигорання нижчі оцінки за шкалою стресостійкості ($t=-6,05$, $p=0,00$), що свідчить про їхню більшу стресостійкість порівняно з колегами, у яких вищий рівень професійного вигорання. Водії трамвая з нижчим рівнем професійного вигорання мають вищі оцінки за шкалою асертивних копінг-дій ($t=2,21$, $p=0,03$), а їхні колеги з вищим рівнем професійного вигорання – вищі оцінки за шкалою копінг-стратегії втечі-уникнення ($t=-2,78$, $p=0,01$) і за шкалами асоціальних ($t=-2,21$, $p=0,03$) та агресивних ($t=-3,19$, $p=0,00$) копінг-дій.

3. Обговорення результатів проведеного дослідження

Як показують отримані результати, проблема професійного вигорання є досить актуальною для водіїв трамвая. Серед фахівців у цій сфері професійної діяльності переважають особи з високим рівнем професійного вигорання. Водії трамвая часто почувають себе емоційно спустошеними на роботі, тому після роботи вони прагнуть на деякий час усамітнитись. Думки про роботу викликають у них пригнічення й апатію. У зв'язку з тим, що кожного разу на роботі їм необхідно налагоджувати різні за емоційною інтенсивністю та мірою залученості міжособистісні контакти з численною кількістю людей (з колегами,

пасажирями, іншими учасниками дорожнього руху), вони байдужіють до них, спілкуються з ними без колишньої доброзичливості та прихильності, переживають при цьому черствість щодо них або почувають себе обтяженими їхніми проблемами.

Ім дедалі важче стає розуміти переживання інших людей, з якими вони контактують на роботі, конструктивно вирішувати конфлікти та непорозуміння з ними, підтримувати у своєму робочому колективі атмосферу доброзичливості та співпраці. Їхнє спілкування з іншими людьми під час виконання професійних обов'язків стає більш конфліктним і напруженим, їм важче спокійно вирішувати емоційно «заряджені» проблеми, з якими вони зустрічаються на роботі. Характерною особливістю вияву професійного вигорання водіїв трамвая є їхня підвищена схильність знецінювати власні професійні досягнення, себе як фахівців. Вони не сприймають свою роботу такою ж суспільно корисною та важливою для інших людей, якою уявляли її собі раніше. Навіть ті аспекти роботи, які раніше приносили їм задоволення і радість, стають для них не цікавими, не викликають в них колишнього емоційного відгуку. У цих фахівців звучується коло професійних намірів і планів на майбутнє, вони поступово втрачають віру в те, що зможуть досягнути бажаного в професійному плані.

Значущим фактором підвищеного рівня професійного вигорання водіїв трамвая є їхня знижена стресостійкість. Фахівцям зі зниженою стресостійкістю важко зберігати емоційну та психологічну рівновагу в напружених ситуаціях. Під впливом стресорів вони переживають емоційний дискомфорт, через який знижується ефективність їхніх дій щодо подолання стресової ситуації. Нижча опірність до стресу робить їх чутливими до робочих перенавантажень. Їм важко переносити значні фізичні, психічні та психологічні навантаження, характерні для їхньої професії, що призводить до вияву в них усіх типових симптомів професійного вигорання – емоційне виснаження, професійна деперсоналізація, редукція своїх професійних досягнень.

Виконання професійних обов'язків вимагає від водіїв трамвая зі зниженою стресостійкістю набагато більше енергетичних затрат і психічних ресурсів. Через це в них швидше виникає переживання емоційної виснаженості, спустошеності, виявляється байдужість у ставленні до роботи. Переживання емоційної перенасиченості та знижений емоційний фон призводять до погіршення стосунків з іншими людьми. Такі фахівці виявляють ворожість і недоброзичливість у ставленні до своїх колег, пасажирів, інших людей, з якими вони контактують у процесі роботи. Нездатність швидко й ефективно виконувати свої безпосередні професійні обов'язки, необхідність використовувати для цього велику кількість

власних ресурсів стає причиною зниження професійної самоефективності водіїв трамвая. Вони втрачають віру у свої професійні можливості, негативно оцінюють себе як фахівців, применшують власні професійні досягнення, знецінюють значення своєї роботи.

Важливо зауважити, що не лише знижена стресостійкість водіїв трамвая може бути фактором їхнього професійного вигорання, але й, навпаки, виникнення та розвиток синдрому професійного вигорання теж матиме негативний вплив на їхню стресостійкість. У результаті переживання виснаженості внутрішніх ресурсів, погіршення стосунків з іншими людьми у процесі роботи, знецінення себе як фахівців і своїх професійних досягнень, водії трамвая стають менш опірними до негативного впливу стрес-факторів (як на роботі, так і в інших сферах життя). Їм важче зберігати психологічну рівновагу в неочікуваних ситуаціях, вони почувають себе пригніченими або знервованими. Події та ситуації, які вони не можуть контролювати, викликають у них роздратування. Їм часто здається, що вони не в силі подолати труднощі, які накопичились у їхньому житті, не зможуть впоратись зі всім, що від них вимагається.

Характерними особливостями копіngu водіїв трамвая, які пов'язані з їхньою більшою схильністю до професійного вигорання, є втеча від проблеми (уникнення її вирішення) або використання асоціальних чи агресивних копінг-дій (такі копінг-стратегії яскравіше виявляються у фахівців з вищим рівнем професійного вигорання, а також взаємопов'язані з окремими його компонентами). Використовуючи стратегію втечі від проблеми, ці фахівці заперечують наявність у себе проблем або ігнорують їх, вони не беруть на себе відповідальності за їх вирішення, а тому не вдаються до активних дій щодо подолання складної життєвої ситуації. Так у них накопичуються невирішені труднощі, які негативно впливають на їхній емоційний стан. З метою стабілізації свого емоційного стану вони вдаються до фантазування, використовують допоміжні речовини (наприклад, лікарські препарати, алкоголь, кофеїн, їжу). Але це дозволяє їм знизити переживання емоційного дискомфорту лише на короткий проміжок часу, після якого настрої знову погіршуються, а проблеми залишаються невирішеними. Подібна поведінка водіїв трамвая щодо проблем на роботі та в інших сферах життя робить їх більш чутливими, вразливими до робочих навантажень, а тому призводить до формування в них синдрому професійного вигорання. Окрім втечі від проблем і уникнення їхнього вирішення, водії трамвая, у яких з більшою ймовірністю виникає професійне вигорання, схильні до агресивних або асоціальних дій, що спрямовані на вирішення і подолання складних життєвих ситуацій. Вони втрачають самовладання в стресовій ситуації,

вороже сприймають причини, через які у них виникли труднощі. Для вирішення проблеми вони вдаються до швидких, рішучих дій, причому рідко рахуються з інтересами інших людей. Вони переконані, що оточуючих людей можна поставити у незручне становище, знайти їхні слабкості та скористатись ними, якщо це допоможе їм самим під час подолання складної життєвої ситуації. Такі особливості боротьби зі стресом, безумовно, мають негативний вплив на стосунки водіїв трамвая з колегами, пасажирами, іншими людьми, з якими вони контактують у межах роботи. Погіршення цих стосунків ускладнює їм процес виконання їхніх професійних обов'язків, робота вимагає від них більше зусиль і не приносить бажаної радості та задоволення. Це збільшує ймовірність формування в них синдрому професійного вигорання.

Також варто зауважити, що описані особливості копіngu водіїв трамвая (схильність до втечі-уникнення, асоціальних і агресивних копіng-дій) можна розглядати і як своєрідний наслідок їхнього професійного вигорання. Емоційне виснаження, спустошення, байдужість у ставленні до інших, переживання своєї нездатності налагоджувати і підтримувати доброзичливі, емоційні стосунки з ними, втрата віри в себе як у фахівця – все це не дає водіям трамвая адекватно використовувати свої можливості та наявні ресурси для конструктивного подолання труднощів. А тому вони або уникають вирішення своїх проблем, або ж, якщо й намагаються їх вирішувати, то вдаються до агресивних дій, які навіть можуть нашкодити іншим людям.

Цікавими виявились результати щодо взаємозв'язку між емоційним виснаженням водіїв трамвая та їхньою схильністю до обережних копіng-дій. Стратегія обережних дій передбачає, що людина раціонально зважує можливі варіанти виходу зі складної ситуації, ретельно аналізує різні аспекти актуальної проблеми, намагається стабілізувати свій емоційний стан перед тим, як прийняти певне рішення і вдатись до конкретних дій. Очевидно, що така поведінка водіїв трамвая перешкоджає ефективному виконанню їхніх професійних обов'язків, оскільки у своїй роботі вони мають приймати зважені рішення швидко, вдатись до рішучих дій у непередбачуваних обставинах – від цього часто залежить їхня власна безпека, а також безпека пасажирів та інших учасників дорожнього руху. Надмірна обережність дій під час вирішення неочікуваних проблемних ситуацій не лише знижує ефективність професійної діяльності водіїв трамвая, але й «вичерпує» їхні енергетичні ресурси, через що в них швидше виникає емоційне виснаження на роботі. Хоча можливий і зворотній зв'язок: переживаючи емоційне виснаження, спустошеність, водії трамвая намагаються економити свою енергію для вирішення проблеми, тому не роблять швидких і необдуманих дій, а намагаються

знайти вихід із ситуації, який буде максимально ефективним за мінімальних затрат з їхнього боку.

Цілком закономірно, що чим вищий рівень професійної деперсоналізації властивий для водіїв трамвая, тим частіше вони вдаються до непрямих (маніпулятивних) копінг-дій. З одного боку, схильність маніпулювати іншими людьми і використовувати їх для вирішення власних проблем має негативний вплив на стосунки цих фахівців з оточуючими, що може виявлятися і в їхніх робочих міжособистісних контактах. З іншого боку, деформація взаємин із людьми, з якими вони контактують в межах своєї професійної діяльності, їхня ворожість і недоброчливість у ставленні до оточуючих робить водіїв трамвая більше схильними маніпулювати іншими, ігнорувати їхні інтереси, хитрувати задля вирішення своїх проблем.

Характерними особливостями копіngu водіїв трамвая, у яких менша ймовірність виникнення професійного вигорання, є домінування копінг-стратегій асертивних дій, вступу до соціального контакту, позитивної переоцінки, планування вирішення проблеми та пошуку соціальної підтримки (стратегії позитивної переоцінки та асертивних дій негативно пов'язані з більшістю показників професійного вигорання цих фахівців, а інші зазначені стратегії здебільшого перешкоджають виникненню їхньої схильності до редукції власних професійних досягнень). Такі водії трамвая намагаються долати негативні емоційні переживання, які виникають у них через проблеми, за рахунок їхнього позитивного переосмислення. Вони сприймають труднощі та складні життєві ситуації власне не стільки як проблему, скільки як стимул для особистісного зростання, джерело, ресурс для самовдосконалення. Таке філософське ставлення до проблем дозволяє їм прийняти те, що вони не можуть контролювати у своїй роботі, не витрачати намарно своїх зусиль для боротьби з тим, чого вони не можуть змінити. І разом із цим вони не лише раціонально використовують власні ресурси, але й вміють ефективно використовувати можливості, які мають у своїй роботі, що дозволяє їм уникати професійного вигорання. Виявляючи асертивність у складних життєвих ситуаціях, водії трамвая самостійно вирішують свої проблеми, вони не чекають на те, що все владнається само собою або хтось інший вирішить їхні проблеми замість них. При цьому вони не виявляють агресії, а поведуть себе спокійно і впевнено, вміють захищати себе від несправедливого ставлення інших людей, відстоювати власні інтереси та відмовлятися від прохань або вимог оточуючих, які суперечать їхнім власним бажанням. Це дозволяє їм ефективно долати труднощі, вирішувати робочі проблеми,

конструктивно взаємодіяти з іншими людьми в межах своєї професійної діяльності, а тому так само перешкоджає виникненню професійного вигорання.

З меншою ймовірністю професійне вигорання виявляється і у тих водіїв трамвая, які схильні планувати вирішення своїх проблем і подолання життєвих труднощів. Вони ретельно аналізують актуальну ситуацію, розглядають різні можливі варіанти поведінки, планують свої дії, враховуючи наявні в них ресурси, свій минулий досвід у вирішенні подібних проблем. При цьому вони не обмежуються лише теоретичною розробкою такого плану, але й намагаються втілити його у життя. Завдяки цьому вони своєчасно конструктивно вирішують свої проблеми на роботі, уникають накопичення труднощів, що попереджає виникнення в них професійного вигорання.

Хоча професія водія трамвая і належить до категорії професій типу «Людина-Техніка», але у своїй роботі ці фахівці залучені до численних міжособистісних контактів з іншими людьми (колегами, пасажирями, іншими учасниками дорожнього руху). Тому конструктивна взаємодія з цими людьми, залучення їхніх ресурсів для вирішення робочих проблем попереджає виникнення професійного вигорання у цих фахівців. Кооперація з колегами, обмін досвідом, використання їхньої інформаційної чи конкретно дієвої підтримки збільшує ймовірність ефективного вирішення робочих проблем. А пошук розуміння, співпереживання та емоційної підтримки в інших людей у складних ситуаціях сприяє стабілізації емоційного стану, що в результаті теж дозволяє з більшою ефективністю долати труднощі й уникати професійного вигорання.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного дослідження свідчать про те, що стресостійкість та копінг-стратегії водіїв трамвая є тісно взаємопов'язаними з їхнім професійним вигоранням. При цьому підвищення стресостійкості цих фахівців, розвиток навичок використання адаптивних стратегій копіngu та психокорекція схильності використовувати менш адаптивні й неконструктивні копінг-стратегії мають бути одним із основних напрямів психологічної роботи з ними щодо попередження їхнього професійного вигорання. В межах роботи з водіями трамвая із проблемою стресостійкості доцільно використовувати метод психоедукації (тобто пояснювати їм, що таке стрес, якими є ознаки переживання стресу, що таке професійне вигорання і як можна його уникнути тощо), практично розвивати їхні навички саморегуляції, релаксації та стабілізації власного емоційного стану в напружених, стресових ситуаціях.

Також важливим у плані профілактики професійного вигорання водіїв трамвая є покращення їхніх навичок у використанні копінг-стратегій позитивної переоцінки, планування вирішення проблеми, залучення соціальних ресурсів і підтримки від інших людей, а також корекція схильності до втечі від проблеми, маніпулятивних, агресивних, асоціальних копінг-дій. Для уникнення професійного вигорання цим фахівцям потрібно не «втікати» від своїх проблем, не ігнорувати їх і не заперечувати сам факт їх наявності, а впевнено і спокійно вирішувати ці проблеми, шукати позитивні моменти і нові можливості в складних ситуаціях, не фокусуючись лише на самих труднощах. Важливо вчитись планувати свої дії щодо подолання стресової ситуації, опираючись на свій попередній досвід, враховуючи власні ресурси та об'єктивні зовнішні умови актуальної ситуації. Їм потрібно вміти налагоджувати конструктивну взаємодію з іншими людьми, кооперуватись з ними, використовувати різну підтримку від оточуючих (не маніпулюючи ними і не вдаючись до агресивних дій, які можуть зашкодити іншим та порушують їхні інтереси) для того, щоб вирішувати свої проблеми та виходити зі складних ситуацій.

АНОТАЦІЯ

У статті висвітлено результати дослідження стресостійкості та стратегій копінг-поведінки водіїв трамвая у взаємозв'язку з їхнім професійним вигоранням. На прикладі водіїв трамвая, які працюють у місті Львові (Україна), показано, що серед них переважають фахівці з високим рівнем професійного вигорання. Виявлено взаємозв'язки між стресостійкістю, копінг-стратегіями водіїв трамвая та окремими показниками їхнього професійного вигорання. Показано, що рівень емоційного виснаження є вищим у водіїв трамвая, які виявляють меншу стресостійкість, більше схильні уникати вирішення своїх проблем або вдаються до обережних, асоціальних і агресивних дій під час їх вирішення, рідше використовують асертивні копінг-дії. Зафіксовано обернені взаємозв'язки між рівнем професійної деперсоналізації водіїв трамвая та між їхньою стресостійкістю і схильністю до позитивної переоцінки своїх проблем; прямі взаємозв'язки між професійною деперсоналізацією та схильністю до втечі-уникнення, маніпулятивних, асоціальних і агресивних копінг-дій. Виявлено, що редукція своїх професійних досягнень як показник професійного вигорання більше характерна для водіїв трамвая з нижчим рівнем стресостійкості, тих, котрі частіше уникають вирішення проблем або рідше використовують копінг-стратегії пошуку соціальної підтримки, планування вирішення проблеми, позитивної переоцінки, асертивних дій. Встановлено, що водії трамвая з вищим рівнем професійного вигорання в загальному є

менш стресостійкими, більше схильні уникати вирішення проблем або частіше вдаються до асоціального і агресивного копінгу, а їхні колеги з нижчим рівнем професійного вигорання частіше використовують асертивні дії для вирішення своїх проблем і подолання складних життєвих ситуацій.

ЛІТЕРАТУРА

1. Стельмашук Х.Р. Психологічний механізм стресостійкості підлітків-сиріт. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2014. № 4. С. 189–198.

2. Білова М.Е. Психологічні особливості осіб з різним рівнем стресостійкості (на прикладі працівників стресогенних професій) : автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.01. Одеса, 2007. 20 с.

3. Морковкина Е.А. Исследование профессионально-важных качеств водителей транспортных средств. *Молодой ученый*. 2009. № 3. С. 143–151.

4. Lazarus R.S. Fifty Years of the Research and theory of R.S. Lazarus: An Analysis of Historical and Perennial Issues. Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associates Publishers. 1998. 450 p.

5. Hobfoll S.E. et al. Gender and Coping: The Dual-Axis Model of Coping. *American Journal of Community Psychology*. 1994. vol. 22. No.1. P. 49–82. URL: <https://doi.org/10.1007/BF02506817>.

6. Maslach C., Leiter M. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*. 2016. № 2. P. 103–111. URL: <https://doi.org/10.1002/wps.20311>.

7. Водопьянова Н.Е. Психическое выгорание. *Медицина*. 2002. № 7. С. 34–45.

8. Самоукина Н.В. Синдром профессионального выгорания. *Медицинская газета*. 2005. №43. С. 56–62.

Information about the author:

Didkovska L. I.

Ph.D. in Psychological Sciences,
Associate Professor at the Department of Psychology
Ivan Franko Lviv National University
3, Kopernyk Str., Lviv, Ukraine