УДК 159.98:159.942.6 (045)
DOI 10.32999/ksu2312-3206/2019-2-3

ПСИХОКОРЕКЦІЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ ЗАСОБАМИ ПСИХОДРАМИ

Каряка Інна Вікторівна,
кандидат психологічних наук,
доцент кафедри педагогіки та психології професійної освіти
Національний авіаційний університет
in_@ukr.net
ORCID ID 0000-0002-9570-7660

Мета статті полягає в теоретичному обґрунтуванні та експериментальному дослідженні особливостей впливу психодрами на подолання емоційного вигорання особистості. У результаті теоретичного аналізу з'ясовано, що переживання людиною стану емоційного вигорання зумовлюється наявністю в неї певної акцентуації характеру, врегулювання якої здійснюється за допомогою психодрами.

Методи. Реалізація мети дослідження здійснювалась за допомогою підібраного нами діагностичного інструментарію: методики «Акцент 2- 90» Шмішека-Мюллера та методики «Діагностика синдрому емоційного вигорання» В. Бойко. За допомогою даних методик нами було проведено констатувальний експеримент щодо виявлення рівня сформованості певного виду акцентуації та ступеня вираженості емоційного вигорання досліджуваних.

Результати. Діагностика рівня сформованості емоційного вигорання та наявності акцентуйованих рис характеру досліджуваних констатувало той факт, що емоційне вигорання індивіда зумовлюється наявністю певних типів акцентуації, таких як: «циклоїдність», «екзальтованість» та «емотивність». Також було виявлено, що одним із продуктивних засобів психокорекційного впливу виступає психодрама. Відповідно до цього нами було розроблено психокорекційну програму зниження та усунення неадекватних емоційних реакцій, що сприятиме розкриттю глибинних емоцій досліджуваних, пошуку ефективних шляхів вирішення наявних психологічних проблем, пов'язаних із емоційним вигоранням, усвідомленості і конкретизації проблеми досліджуваними. Із метою виявлення динамічних зрушень щодо зниження емоційного вигорання та акцентуйованих рис характеру було проведено контрольний зріз за визначеним раніше інструментарієм та доведено ефективність психокорекційної програми.

Висновки. Психодрама виступає дієвим засобом корекційного впливу під час роботи з людьми, що мають ознаки емоційного вигорання. Ефективність впливу психодрами на зниження прояву емоційного вигорання досліджуваних за рахунок зняття акцентуацій доведено за допомогою проведення нами кореляційного аналізу Стьюдента.

Ключові слова: *психодрама, психокорекція, емоційне вигорання, особистість, акцентуація.*

PSYCHOLOGICAL CORRECTION OF THE OCCUPATIONAL BURNOUT OF AN INDIVIDUAL BY MEANS OF PSYCHODRAMA

Kariaka Inna Viktorivna,
Candidate of Psychological Sciences,
Associate Professor of the Department of Pedagogics and Psychology of Professional Education
National Aviation University
in_@ukr.net
ORCID ID 0000-0002-9570-7660

Object. The goal of the article consists in theoretical grounding and experimental study of particularities of psychodrama influence on the overcoming of occupational burnout of an individual. As a result of theoretical analysis it has been found out that the experience by a person of the state of occupational burnout is conditioned by the presence of some character accentuation the regulation of which is realized by means of psychodrama.

Methods. The realization of the goal of research was carried out by means of elaborated by us diagnostic toolkit: Schmieschek-Muller "Accent 2- 90" methods and V. Boiko methods " Diagnostics of occupational burnout syndrome". With the aid of these methods we have carried out a noting experiment as to the identifying of developed level of particular accentuation type and degree of manifestation of the occupational burnout of test subjects.

Results. The diagnostics of the developed level of occupational burnout and availability of accentuated traits of character of the test subjects has confirmed the fact that the occupational burnout of an individual is conditioned by the presence of some kinds of accentuation: "cycloidicity", "exaltation" and "emotional breadth". At the same time it has been discovered that one of main effective means of psychological correction influence is psychodrama. According to the above, we have elaborated a psycological correction program

in order to decrease and to eliminate inadequate emotional reactions which should contribute to revealing of deeper emotions at test subjects, to search of effective ways of solving of existing psychological problems related to the occupational burnout, to understanding and concretization of the problem by test subjects. In order to identify dynamic improvements as to the decrease of occupational burnout and accentuated traits of character it has been carried out a control assessment according to the above toolkit and it has been proved the efficiency of the psychological correction program.

Conclusions. Psychodrama serves as an effective mean of correctional influence during the work with people having signs of the occupational burnout. The effectiveness of psychodrama influence for the decrease of occupational burnout manifestation at test subjects through accentuations withdrawal is proved with the aid of carrying out by us of Student's correlation analysis.

Key words: *psychodrama, psycological correction, occupational burnout, individual, accentuation.*

Вступ

Зростання динамічності, непередбачуваності і складності проблем сучасного суспільства ставить перед психологічною наукою завдання все більш глибокого вивчення шляхів вирішення проблем, пов'язаних з емоційним благополуччям суб'єктів трудової діяльності, що вкрай важливо для людей, що знаходяться в середньому віці. Особлива увага в даному питанні надається використанню методів психодрами, що сприяють розвитку творчого потенціалу людини та розширенню можливостей адекватної поведінки і взаємодії з людьми.

Дослідження впливу психодраматичних методів на особистісній розвиток людини зосереджувалися в таких напрямках роботи, як корекція залежностей, девіантної поведінки, депресій, посттравматичних синдромів, розладів особистості та структурних розладів, серед яких окреме місце належить корекції емоційних станів, особливо емоційного вигорання.

У проведених дослідженнях відзначається тісний зв'язок емоційного вигорання з емоційним виснаженням, деперсоналізацією і зниженням особистісних досягнень, які можуть виникати в людини будь-якої професії в будь-якому віці. Саме тому виникає необхідність пошуку ефективних методів впливу, які сприятимуть профілактиці та подоланню емоційного вигорання. Одним із таких виступає психодрама, яка дозволяє здійснювати прогнозування, діагностику, корекцію і профілактику проявів емоційного вигорання особистості на різних етапах її становлення та розвитку.

1. Теоретичне обґрунтування проблеми

У науковій літературі синдром емоційного вигорання визначається як стан виснаження, який призводить до паралічу сил, почуттів людини і супроводжується втратою радості та задоволеності життям.

Стосовно трактування означеного поняття слід зауважити той факт, що у психологічній, педагогічній та соціальній науковій літературі спостерігається термінологічна плутанина щодо його визначення. Так, К. Маслач розглядала вигорання як синдром фізичного та емоційного виснаження, що свідчить про втрату в людини позитивних почуттів і включає розвиток низької самооцінки, негативного ставлення до діяльності та втрату розуміння і співчуття по відношенню до інших (Маслач, 2001).

На думку Г. А. Робертса, вигорання виступає як загальна назва наслідків тривалого робочого стресу та конкретних видів професійної кризи. На його думку, синдром емоційного вигорання заслуговує діагностичного статусу МКБ-10 в рубриці Z73 – проблеми, пов'язані з труднощами управління власним життям (Робертс, 1998).

Серед розмаїття поглядів існує ряд дослідників, що заперечують самостійне його пояснення, оскільки термін «вигорання» частково співпадає з такими спорідненими поняттями, як «посттравматичний стресовий розлад», «депресія» чи «дистимія» (Робертс, 1998). Відповідно до цього науковці виділяють ряд теорій щодо пояснення даного феномену людської психіки. Так, представник однофакторної моделі емоційного вигорання А. Пінес розглядав його як стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, що відбувається в результаті тривалого перебування людини в емоційно складних ситуаціях (Пінес, 1998).

У рамках двофакторної моделі В. Шауфеллі емоційне вигорання розглядається як складне емоційне виснаження та деперсоналізація, де перший компонент, «афективний», проявляється у скаргах на своє здоров'я, фізичне самопочуття, нервову напругу; другий, «настановний», – у зміненні відношення до себе або до оточуючих (Шауфеллі, 2001).

За трьохфакторною моделлю К. Маслач емоційне вигорання включає в себе: емоційне виснаження, що проявляється у зниженні емоційного фону, байдужість або емоційну перенасиченість; деперсоналізацію, що проявляється в деформації відносин з іншими людьми; редукцію особистих досягнень, що проявляється в негативній оцінці до себе, заниженні власних професійних досягнень та успіхів (Маслач, 2001).

Представник чотирьохфакторної моделі емоційного вигорання Дж. Шваб розподіляє будь-який з елементів емоційного вигорання на два окремі фактори, де має місце деперсоналізація по відношенню до праці, яка пов'язана з виконанням обов'язків на робочому місці, та деперсоналізація по відношенню до суб'єктів професійної діяльності (Шваб, 1995).

Відтак можна сказати, що сьогодні серед представників різних шкіл відсутній єдиний погляд на проблему емоційного вигорання. Це говорить про те, що емоційне вигорання виступає складним багатовимірним конструктом, поява якого детермінується рядом факторів: негативними психічними переживаннями, виснаженням, тривалим впливом напруги в міжособистісному спілкуванні, що супроводжується емоційною насиченістю і когнітивною складністю.

Виділяють зовнішні (умови життєдіяльності людини) та внутрішні (індивідуальні особливості) чинники емоційного вигорання людини. До зовнішніх належать: тривале і надмірне робоче навантаження в ситуаціях інтенсивних, напружених міжособистісних відносин; робота, зміст якої важко виміряти і яка не оцінюється належним чином, що вимагає винятковой продуктивності або особливої підготовки; монотонна робота, сувора регламентація робочого часу (Бойко, 1996).

Внутрішніми факторами даного явища є: гуманність, емпатія, ідеалізування, інтровертованість, фанатичність (Шваб, 1995). Із цього приводу В.В. Бойко виділяв схильність до емоційної холодності, схильність до інтенсивного переживання негативних обставин у професійній діяльності, слабкість мотивації емоційної віддачі у професійній діяльності. Виявлено також, що емоційне вигорання пов'язано зі зниженим рівнем власної гідності, бажанням уникати ситуацій соціального порівняння і контактів із більш успішними людьми (Бойко, 1996).

Вищезазначене дає можливість сказати, що одним із провідних чинників переживання людиною стану емоційного вигорання виступає акцентуація характеру. Це пояснюється тим, що на кожному віковому етапі в людини по-різному проявляються особливості акцентуйованих рис характеру, а отже, і їх вплив на емоційне вигорання також буде залежати від даного фактору (Орел, 1999).

У зв'язку із цим одним із засобів психокорекційного впливу гармонізації характерологічних властивостей людини виступає метод психоаналітичної терапії – психодрама, мета якого полягає у виявленні підсвідомих комплексів, відреагуванні їх клієнтом та корекції поведінки (Орел, 1999).

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити особливості впливу психодрами на подолання емоційного вигорання особистості.

2. Методологія та методи

Емпіричне дослідження означеної проблематики було проведено на базі компанії Universe-IT міста Києва. Вибірку склала 20 осіб віком від 28 до 34 років.

Дане дослідження проводилось у три етапи, де перший був спрямований на проведення діагностика рівня сформованості емоційного вигорання та наявності акцентуації певного виду. Реалізація даного етапу здійснювалось за допомогою підібраного нами діагностичного інструментарію, такого як: «Акцент 2- 90» Шмішека-Мюллера та методика діагностики синдрому емоційного вигорання В. Бойко. Завершення першого етапу знаменувалося проведенням аналізу отриманих результатів констатувального експерименту. Метою другого етапу стало виокремлення домінуючих чинників формування синдрому емоційного вигорання, розроблення та впровадження психокорекційної програми щодо врегулювання даного явища під час роботи з людьми, що мають акцентуацію. Завданням третього етапу було проведення контрольного зрізу означених вище особливостей людини та проведення аналізу ефективності впливу психокорекційної програми на зниження рівня емоційного вигорання за рахунок врегулювання акцентуйованих рис характеру особистості.

3. Результати та дискусії

У результаті проведення діагностики акцентуації було констатовано, що 30% респондентів мають вигорання високого рівня. Варто зазначити, що високий рівень емоційного вигорання I фази мають 66% опитуваних, високий рівень вигорання II фази мають 100%, у той час як у 83% наявний високий рівень у III фазі, що говорить нам про те, що на момент проведення дослідження респонденти перебували у фактичному спротиві наростаючому стресу, що починається з моменту появи тривожної напруги під час I фази.

За результатами методики професійного вигорання було встановлено, що 30% респондентів має високий рівень прояву акцентуації, 10% – середній рівень даного явища. У 60% респондентів акцентуаційних рис не виявлено.

Згідно з отриманими даними в осіб із високим рівнем емоційного вигорання наявні такі види акцентуацій: циклоїдна – 100%, емотивність та екзальтованість – 66% досліджуваних, дистимність і тривожність – у 33%, гіпертимна й педантична акцентуації властиві 16% опитуваних.

Відтак можна сказати, що виникнення та прояв емоційного вигорання респондентів зумовлюються присутністю у їхній індивідуальній сфері таких акцентуацій, як «циклоїдність», «екзальтованість» та «емотивність».

Відповідно до мети нашого дослідження нами було розроблено психокорекційну програму подолання емоційного вигорання засобами психодрами.

Завдання корекційної програми було спрямоване на: формування в досліджуваних навички саморегуляції емоцій; розвиток навичок саморозуміння власних бажань та емоцій; створення умов для подолання неконструктивних поведінкових стереотипів і способів емоційного реагування; формування нових форм поведінки і способів емоційного реагування. Корекційно-групова робота проводилась протягом місяця (два рази на тиждень). Тривалість кожного заняття – 90 хвилин. Тематичний план кожної сесії представлено в таблиці 1.

Із метою виявлення ефективності впливу розробленої психокорекційної програми нами було проведено контрольний зріз досліджуваного явища. Кількісні показники акцентуацій та рівня емоційного вигорання до та після проведення психокорекційної програми подано в таблиці 2.

Аналіз та інтерпретація даних після проведення психокорекційної програми вказують на те, що порівняно з результатами до проведення корекції відбулося значне зниження рівня емоційного вигорання в учасників корекційної групи. Так, високий рівень

Таблиця 1

Тематичний план

	Тема заняття	Обладнання	Тривалість
1.	Вступне слово. Вправа «Розігрів». Вправа «Самопрезентація». Вправа «Шерінг». Підведення підсумків.	Стільці з невеликим столиком.	5 хв 20 хв 40 хв 20 хв 5 хв
2.	Привітання, зворотній зв'язок. Вправа «Розігрів». Вправа «Порожній стілець». Вправа «Виконання ролі». Вправа «Шерінг». Підведення підсумків.	Стільці з невеликим столиком.	5 хв 15 хв 20 хв 25 хв 20 хв 5 хв
3.	Привітання, зворотній зв'язок. Вправа «Розігрів». Вправа «Техніка Мідаса». Вправа «Виконання ролі». Вправа «Шерінг». Підведення підсумків.	Стільці з невеликим столиком.	5 хв 15 хв 15 хв 30 хв 20 хв 5 хв
4.	Привітання, зворотній зв'язок. Вправа «Розігрів». Вправа «Назад в минуле». Вправа «Крок у майбутнє». Вправа «Шерінг». Підведення підсумків.	Стільці з невеликим столиком.	5 хв 15 хв 20 хв 25 хв 20 хв 5 хв
5.	Привітання, зворотній зв'язок. Вправа «Розігрів». Вправа «Коло опору». Вправа «Дублювання». Вправа «Шерінг». Підведення підсумків.	Стільці з невеликим столиком.	5 хв 15 хв 20 хв 25 хв 20 хв 5 хв
6.	Привітання, зворотній зв'язок. Вправа «Розігрів». Вправа «Ідеальній інший». Вправа «Чарівний магазин». Вправа «Шерінг». Підведення підсумків.	Стільці з невеликим столиком.	5 хв 15 хв 15 хв 30 хв 20 хв 5 хв
7.	Привітання, зворотній зв'язок. Вправа «Розігрів». Вправа «Конкретизація» Вправа «Максимізація» Вправа «Фотоальбом» Вправа «Шерінг». Підведення підсумків.	Стільці з невеликим столиком.	5 хв 5 хв 15 хв 20 хв 20 хв 20 хв 5 хв

емоційного вигорання I фази мають лише 16% осіб, у той час як середній рівень встановлено у 50%, а низький рівень – у 33%. Стосовно емоційного вигорання II фази варто зазначити, що в жодного з учасників програми більше не спостерігається високого рівня вигорання, в 66% осіб наявний низький рівень, а 33% мають середній рівень. Окрім того, на момент дослідження 83% опитуваних мали низький рівень вигорання III фази та лише 16% – середній, що демонструє зниження загального рівня емоційного вигорання.

Застосування статистичного t-критерію Стьюдента ($t_{емп} > t_{Kp}$ ($p \le 0.01$) дає можливість констатувати той факт, що акцентуаційні риси характеру впливають на виникнення в людини емоційного вигорання, корекція якого здійснюється за допомогою психодрами.

Висновки

У результаті впровадження психокорекційної програми у клієнтів було розвинуто більш глибокі й адекватні навички самороозуміння, що сприяють зниженню психоемоційної напруги, яка виникає під час дестабілізуючих факторів, які викликають порушення в емоційній саморегуляції особистості та являють собою чинники активації процесу емоційного вигорання.

Сформовані навички саморегуляції, необхідні для запобігання емоційного вигорання, допомагають на ранніх стадіях виявити первинну симптоматику вигорання, проникають в установки, принципи і систему цінностей особистості. Отримані навички допомагають запобігти виникненню деперсоналізованого захисного емоційно-вольового антигуманістичного настрою.

Участь у психокорекційній програмі сприяла створенню нових зразків адекватної поведінки та інтеграції в особистість клієнтів нових способів емоційного реагування завдяки створеним умовам для подолання неконструктивних поведінкових стереотипів. Окрім того, було встановлено той факт, що в результаті даної психокорекційної програми відбулось певне зниження рівнів явних акцентуацій, що безсумнівно вплинуло на зниження рівня вигорання. Отже, можна

Таблиця 2

Кількісні показники рівня сформованості акцентуацій та емоційного вигорання до та після впровадження корекційної програми

№	Шкали: Акцентуації характеру										Емоційне вигорання		
											Фази		
	Демонстративний	Застрягаючий	Педантичний	Збудливий	Гіпертимний	Дистимний	Тривожний	Екзальтований	Емотивний	Циклоїдний	I	II	III
											Загальний рівень вигорання		
До впровадження корекційної програми													
1	6	8	8	16	15	24	9	8	9	21	B	B	B
2	14	16	14	21	6	6	15	24	12	18	B	B	C
3	10	8	8	6	6	15	21	24	18	18	B	B	B
4	12	14	18	12	18	15	12	24	18	18	C	B	B
5	10	14	16	15	9	15	18	24	21	21	B	B	B
6	10	16	14	15	9	18	6	18	21	21	C	B	B
Після впровадження корекційної програми													
1	8	8	8	12	18	18	9	6	9	21	C	H	H
2	16	16	14	21	6	6	12	21	12	15	H	C	H
3	10	8	8	6	6	15	21	21	16	18	C	H	C
4	12	14	18	12	18	15	12	24	18	12	C	H	H
5	10	14	16	15	9	15	18	21	18	21	B	C	H
6	10	16	14	15	9	12	6	18	21	18	H	H	H

сказати, що психодрама виступає дієвим засобом корекційного впливу під час роботи з людьми, що мають ознаки емоційного вигорання.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів зазначеної проблеми. Перспективами подальшого дослідження є: розроблення конкретних психологічних рекомендацій та програм, призначених для кращого розуміння проблематики застосування психодраматичних методів у сфері корекції особистості; вивчення прояву акцентуацій характеру як детермінантів емоційного вигорання на різних етапах онтогенезу.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. Москва : Издательский дом «Филинъ», 1996. 154 с.
2. Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологи. *Проблемы общей и организационной психологии*. Ярославль, 1999. С. 76–97.
3. Робертс Г.А. Профілактика вигорання. *Огляд сучасної психіатрії*. 1998. № 1. С. 39–46.
4. Maslach C. M., Schaufeli W.B., Leiter M. P. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001. Vol. 52. P. 397–422.
5. Pines A. Arronson E. Career Burnout: causes and cures. New York : Free Press, 1998. 68 p.
6. Schwab J. J. How to avoid burn-out in medical practice. *KMA Journal*. 1995. Vol. 93. P. 23–27.

REFERENCES:

1. Bojko V. V. (1996) *Energiya ehmocij v obshchenii: vzglyad na sebya i na drugih [The energy of emotions in communication: a look at yourself and others]*. Moscow : Izdatel'skij dom «Filin» [in Russian].
2. Orel V. E. (1999) Issledovanie fenomena psihicheskogo vygoraniya v otechestvennoj i zarubezhnoj psihologii [Study of the phenomenon of mental burnout in domestic and foreign psychologists]. *Problemy obshchej i organizacionnoj psihologii – Problems of general and organizational psychology.* Yaroslavl', pp. 76–97. [in Russian].
3. Roberts G. A. (1998) Profilakty`ka vy`gorannya [Prevention of burnout.]. *Oglyad suchasnoyi psy`xiatriyi – An overview of modern psychiatry.* Vol. 1, pp. 39-46. [in Russian].
4. Maslach C. M., Schaufeli W.B., Leiter M. P. (2001) Job burnout. *Annual Review of Psychology*. Vol. 52, pp. 397-422.
5. Pines A. Arronson E. *Career Burnout: causes and cures*. New York : Free Press, 1998. 68 p.
6. Schwab J. J. How to avoid burn-out in medical practice. *KMA Journal.* 1995. Vol. 93. PP. 23-27.

Стаття надійшла до редакції 26.02.2019.
The article was received 26 February 2019.

УДК 159.944.4: 347.965.4
DOI 10.32999/ksu2312-3206/2019-2-4

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ АДВОКАТА

Мартіросян Марина Вікторівна,
аспірант кафедри загальної і соціальної психології та соціології
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
marinka.artur.lutsk@gmail.com
ORCID 0000-0002-8303-2520

У статті представлено теоретико-емпіричне обґрунтування емоційного вигорання у професійній діяльності адвоката. Зазначено основні характеристики емоційного вигорання фахівців, які працюють в емоційно-напружених умовах. Окреслено специфіку професійної діяльності адвоката та наголошено на важливості фіксації його емоційного вигорання в ході професійної реалізації. **Метою** презентованого дослідження є теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження прояву емоційного вигорання особистості адвоката з різним стажем професійної діяльності. Серед **методів** дослідження застосовано теоретичні (аналіз, синтез, порівняння, абстрагування, систематизація і узагальнення); емпіричні (бесіда; тестування за допомогою методики вивчення стратегій копінг-поведінки (Р. Лазарус), опитувальника «Синдром вигорання» (А. Рукавішніков) та шкали організаційного стресу); та методи математичної статистики (аналіз середніх значень, кореляційний аналіз). **Результати** реалізації програми емпіричного дослідження відображають специфіку психологічного змісту емоційного вигорання адвокатів з різним стажем професійної діяльності в межах їх професійної адаптації (стаж роботи до 5-ти років), професійної інтеграції (стаж роботи від 5-ти до 10-ти років) та професійної стагнації (стаж роботи більше 10-ти років). Психологічними індикаторами емоційного вигорання адвокатів є психоемоційне виснаження, особистісне відчуження та виражена професійна мотивація. Зроблено **висновки**, що зміст переживання професійного стресу і використання відповідних копінг-стратегій є предикторами емоційного вигорання адвокатів, які у кожній із виокремлених підгруп демонструють такі психологічні тріади прояву: у групі адвокатів із стажем роботи до 5-ти років виокремлено комплекс «емоційної активності» в ознаках високого самоконтролю, активної і продуктивної діяльності та вираженої професійної мотивації; у групі адвокатів із стажем від 5-ти до 10-ти років зафіксовано комплекс «емоційного занурення» в ознаках особистісної відчуженості, вираженої широти інтересів та здатності до самопізнання; а у групі адвокатів із стажем більше 10-ти років визначено комплекс «емоційної підтримки» в ознаках психоемоційного виснаження, позитивної переоцінки та прийняття цінностей інших людей.

***Ключові слова*:** *синдром вигорання, копінг-стратегії поведінки, професійний стрес, емоційна активність, емоційне занурення, емоційна підтримка.*