

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

(повне найменування вищого навчального закладу)

навчально-науковий медичний інститут

(повне найменування інституту, назва факультету (відділення))

кафедра психології

(повна назва кафедри (предметної, циклової комісії))

«ДОПУЩЕНО ДО ЗАХИСТУ»

Завідувач кафедри психології

А.І. Яблонський

“ ” листопада 2024 року

УДК 159.944.4:331.5-051

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня вищої освіти

магістр

(ступінь вищої освіти)

на тему: ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ
СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ

Керівник:

к.б.н., доцент

Пшиченко Вікторія Вікторівна

(вчене звання, науковий ступінь, П.І.Б.)

Рецензент:

(посада, вчене звання, науковий ступінь, П.І.Б.)

Виконала:

студентка VI курсу групи 666Мз

Яценко Наталія Михайлівна

(П.І.Б.)

Спеціальності:

053 «Психологія»

(шифр і назва спеціальності)

ОПП:

«Психологія»

Миколаїв – 2024 рік

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

(повне найменування вищого навчального закладу)

Інститут, факультет, відділення	навчально-науковий медичний інститут
Кафедра, циклова комісія	кафедра психології
Рівень вищої освіти	другий (магістерський)
Спеціальність	053 «Психологія»
ОПП / ОНП	«Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології

_____ Я.І. Яблонський

“ ” _____ 2024 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Яценко Наталії Михайлівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проєкту (роботи) Подолання емоційного вигорання у працівників служби зайнятості

керівник роботи: Пшиченко Вікторія Вікторівна, к.б.н., доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені _____ наказом _____ закладу _____ вищої _____ освіти _____ від
«26» вересня 2024 року № 249/1.

2. Строк подання студентом проєкту (роботи) «21 листопада 2024 року

3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: вступ, основна частина, висновок, список використаних джерел та літератури, додатки .

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) згідно з планом кваліфікаційної роботи магістра.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) не планується

6. Консультанти розділів проєкту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Пшиченко В.В.		
Розділ 1	Пшиченко В.В.		
Розділ 2	Пшиченко В.В.		
Розділ 3	Пшиченко В.В.		
Висновки	Пшиченко В.В.		

7. Дата видачі завдання 10.09.2024

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів проєкту (роботи)	Примітка
1.	Вступ до кваліфікаційної роботи	вересень 2024	
2.	Розділ 1. Теретико-методологічний аналіз феномену емоційного вигорання	жовтень 2024	
3.	Розділ 2. Емпіричне дослідження особливостей впливу емоційного вигорання на працівників служби зайнятості	жовтень 2024	
4.	Розділ 3. Програма по зниженню рівня емоційного вигорання на працівників служби зайнятості	жовтень 2024	
5.	Висновки	листопад 2024	
6.	Передкваліфікаційна практика	02.09 – 14.09. 2024	
7.	Оформлення списку використаних джерел та літератури, додатків	листопад 2024	
8.	Попередній захист	26.11.2024	
9.	Рецензія на кваліфікаційну роботу магістра	02.12.2024	
10.	Захист кваліфікаційної роботи магістра	20.12 2024	

Студентка

Керівник проєкту (роботи)

(підпис)

(підпис)

Яценко Н. М.

Пшиченко В.В.

(прізвище та ініціали)

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Яценко Н.М. «Подолання емоційного вигорання у працівників служби зайнятості».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістра за спеціальністю 053 «Психологія» - Чорноморський національний університет імені Петра Могили, Миколаїв, 2024.

Магістерська робота присвячена дослідженню теоретичних засад та розробці практичних рекомендацій щодо профілактики синдрому «емоційного вигорання» у працівників служби зайнятості.

В роботі проаналізовано сутність феномену професійного вигорання, його причини, прояви та наслідки для працівників, які працюють в умовах постійного стресу та високої емоційної напруги. Досліджено специфіку професійної діяльності працівників служби зайнятості як одного з факторів емоційного вигорання. Проведена діагностика рівня емоційного вигорання у працівників сфери зайнятості (на прикладі Миколаївського обласного центру зайнятості та його філій).

На основі отриманого аналізу розроблено корекційно-відновлювальну програму для зниження рівня емоційного вигорання у працівників служби зайнятості та рекомендації щодо розвитку навиків самодопомоги подолання наслідків стресу.

Отримані результати повторного дослідження свідчать про позитивний вплив впроваджених методів психологічної підтримки на зниження рівня вигорання, підвищення стресостійкості та емоційної стабільності працівників служби зайнятості.

Ключові слова: емоційне вигорання, психологічна підтримка, стресостійкість, працівники служби зайнятості, психотерапія.

ANNOTATION

Yatsenko N. "Overcoming emotional burnout among employment service workers." Qualification work for obtaining the educational and qualification level of a master's degree in specialty 053 "Psychology" - Black Sea National University named after Petro Mohyla, Mykolaiv, 2024.

The master's thesis is devoted to the study of theoretical foundations and the development of practical recommendations for the prevention of the syndrome of "emotional burnout" among employment service workers.

The work analyzes the essence of the phenomenon of professional burnout, its causes, manifestations and consequences for employees who work in conditions of constant stress and high emotional tension. The specifics of the professional activity of employment service workers were studied like one of the factors of emotional burnout. Diagnostics of the level of emotional burnout among employees in the field of employment were carried out (on the example of the Mykolaiv Regional Employment Center and its branches).

Based on the received analysis, a correctives and restorative program was developed to reduce the level of emotional burnout among employment service workers and recommendations for the development of self-help skills to overcome the effects of stress.

The obtained results of the repeated study testify to the positive effect of the implemented methods of psychological support on reducing the level of burnout, increasing stress resistance and emotional stability of the employment service workers.

Keywords: emotional burnout, psychological support, stress resistance, employment, service workers, psychotherapy.

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ	7
1.1. Особливості дослідження поняття «вигорання» та «емоційного вигорання».....	7
1.2. Психологічні особливості формування емоційного вигорання у працівників служби зайнятості.....	18
1.3. Вплив воєнного часу на формування емоційного вигорання	26
Висновки до першого розділу.....	31
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ НА ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ	33
2.1. Методологічне забезпечення вивчення особливостей прояву емоційного вигорання.....	33
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження емоційного вигорання у працівників служби зайнятості.....	39
Висновки до другого розділу.....	49
РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ПО ЗНИЖЕННЮ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ НА ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ	51
3.1. Корекційно-відновлювальна програма для зниження рівня емоційного вигорання у працівників служби зайнятості.....	51
3.2. Аналіз дієвості впливу психокорекційної програми.....	59
3.3. Практичні рекомендації щодо розвитку навиків самодопомоги подолання емоційного вигорання	65
Висновки до третього розділу.....	69
ВИСНОВКИ.....	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	74
ДОДАТКИ.....	82
ВСТУП	

Актуальність теми дослідження. Працівники служби зайнятості тісно пов'язані наданням соціальноорієнтованих послуг клієнтам і належать до групи професій, «людина - людина». Специфіка роботи людей даної соціальної інституції відрізняється тим, що існує велика кількість ситуацій з високою емоційною насиченістю і когнітивною складністю міжособистісного спілкування, і це вимагає від фахівця значного внеску до встановлення довірливих відносин з клієнтами та вміння управляти емоційною напруженістю.

Ментальне здоров'я - цінний ресурс та необхідна передумова для успішної професійної діяльності працівників служби зайнятості. За результатами наукових досліджень, спостерігається зниження фізичного, психоемоційного здоров'я працівників та зростання нервово-психологічного та інформаційного навантаження під час роботи. Закономірним наслідком цього є підвищена тривожність, дратівливість, стомленість, безсоння, що можуть трансформуватися у синдром «емоційного вигорання», і як наслідок їх діяльності в умовах постійного впливу є втрата позитивної професійної мотивації, вияв різноманітних невротичних реакцій, розлади психічного і фізичного здоров'я.

Тому психологічна корекція емоційного вигорання стає не лише питанням особистого благополуччя працівників, але й важливим чинником забезпечення якісної та ефективної роботи. Інструменти саморегуляції, підтримка колег та ефективна система психологічної підтримки стають невід'ємними компонентами робочого середовища, спрямованого на запобігання вигоранню та підвищення витривалості та професійного задоволення працівників.

Аналіз наукової літератури свідчить, що тема є актуальною, так як несе загрозу для психічного здоров'я як окремою особистості так і соціуму в цілому. Виокремлено низку показників формування синдрому «емоційного вигорання» у фахівців професій «людина-людина». Дослідження даного явища здійснювалось цілим рядом зарубіжних та вітчизняних психологів. У зарубіжній психології проблемами вивчення депресії займалися

Г.

Фройденбергер, А. Маслоу, А. Бек, М. Селігман, З.Фрейд, С. Джексон, А.Ленгле та ін. Серед представників вітчизняних психологів науковий інтерес виявляли Л. Карамушка, В. Бойко, П. Сидоров, О. Матвієнко та ін.

Результати досліджень вказують на те, що є зв'язок між специфікою трудової діяльності особистості та вірогідністю появи в неї емоційного вигорання. В той же час, питання впливу специфіки професійної діяльності працівників служби зайнятості на рівень їх емоційного вигорання майже не розкрито в наукових працях і потребує додаткового вивчення.

Мета дослідження - теоретично обґрунтувати та розробити практичні рекомендації щодо подолання синдрому «емоційного вигорання» у працівників служби зайнятості.

Досягнення поставленої мети вимагає вирішення таких **завдань**:

- розглянути теоретичні підходи науковців до вивчення синдрому «емоційного вигорання»;
- дослідити специфіку професійної діяльності працівників служби зайнятості як одного з факторів емоційного вигорання;
- дослідити емоційне вигорання у військовий час та вплив на працівників;
- діагностувати рівень емоційного вигорання у працівників служби зайнятості (на прикладі Миколаївського обласного центру зайнятості та його філій);
- показати аналіз та інтерпретацію результатів дослідження;
- проаналізувати форми та методи подолання емоційного вигорання у працівників служби зайнятості;
- розробити рекомендації щодо подолання синдрому «емоційного вигорання» у працівників служби зайнятості

Об'єкт дослідження — психологічні ознаки синдрому «емоційного вигорання».

Предмет дослідження – подолання емоційного вигорання у працівників служби зайнятості.

Методи дослідження. Для виконання обраних завдань дослідження застосовано комплекс методів і прийомів пізнання, що властивий синдрому «емоційного вигорання» та специфіка роботи працівника служби зайнятості. Так як синдром «емоційного вигорання» працівників служби зайнятості є складним і поліфункціональним феноменом, то достовірність його дослідження прямо пропорційно залежить саме від методів, що використовуватимуться. З метою отримання об'єктивних результатів застосовано системний підхід з використанням таких методів дослідження: теоретичні – аналіз наукової літератури з проблеми; синтез, порівняння, систематизація, узагальнення концепцій та підходів з метою обґрунтування теоретичних положень дослідження; емпіричні – діагностичні (тестування, метод узагальнення незалежних характеристик) – з метою визначення рівнів професійно – психологічної культури; інтерв'ю; метод обробки даних.

Експериментальна база дослідження. Дослідницько-експериментальна робота виконувалась на базі Миколаївського обласного центру зайнятості. Вибірку дослідження склали 65 осіб віком від 25 до 60 років.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати роботи доповідались та обговорювались на: 1) XXVII Всеукраїнській щорічній науково–практичній конференції «Могилянські читання – 2024: досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти».

Публікації. Основний зміст і результати роботи висвітлено у тезах:

Яценко Н.М. Емоційне вигорання у працівників служби зайнятості / Яценко Н.М. // Тези XXVII Всеукраїнська щорічна науково–практична конференція «Могилянські читання – 2024: досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти»

(6-10 листопада 2024 р.) □ Миколаїв, 2024.

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної магістерської роботи становить 92 сторінки, основний зміст викладено на 71 сторінки. Робота містить 2 таблиці, 11 рисунків та 5 додатків. Список використаних джерел складає 52 праці українських та зарубіжних авторів, з них 13 – іншомовні.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1. Особливості дослідження поняття «вигорання» та «емоційного вигорання»

Вигорання привертає значну увагу дослідників та практиків різних напрямів, а особливо з охорони праці, протягом майже 50 років після введення конструкції в середині 1970-х років. З моменту своєї появи в психологічній літературі і до нині продовжуються дослідження, дискусію та бажання зрозуміти, що це таке і чому це відбувається. В даний час синдром професійного вигорання є популярною науковою темою, що в свою чергу стимулює досліджувати споріднену тему – стрес на роботі, особливо в таких сферах як соціальна.

За час своєї генези «вигорання» трансформувалося від «перенавантаження особою себе проблемами інших людей» до діагнозу, що внесений до медичного реєстру хвороб. В деяких Скандинавських країнах лікарі вчать оцінювати та лікувати вигорання, а інші спеціалісти – психологи, соціальні працівники, консультанти організовують широкий спектр профілактичних заходів як індивідуального та групового характеру.

Уперше термін «вигорання» ввів до наукового обігу Г. Брендлі у своєму дослідженні службовців, які охороняли засуджених. Пізніше вигорання вивчав Г. Фройденбергер. Термін «вигорання» ним було введено у 1970-х роках для опису поступового емоційного виснаження та втрати мотивації, які він спостерігав серед людей, які добровільно пішли працювати в організації з надання допомоги.

Хоча в психології існує безліч визначень «burnout», Фрейденберг стверджує, що професійне вигорання - це «виснаження енергії, коли фахівці з соціальної допомоги відчують себе перевантаженими проблемами інших

людей». Фрейденберг стверджує, що саме тоді виникає цинічне ставлення: «Навіщо турбуватися? Тому що це не має значення». Коли співробітники з якихось причин вигорають, їхні цілі та поведінка стають неефективними. Вигорання - це стан психічного і фізичного виснаження, який робить людину нездатною адекватно функціонувати. Не виходячи за рамки своєї професійної ролі, люди не можуть діяти адекватно. Вигорання розвивається не відразу, а поступово [43].

Приблизно в той самий час Крістіна Маслах та її колеги опитали працівників служби надання послуг у Каліфорнії, щоб дізнатися, як вони справляються зі стресовими факторами, пов'язаними з обслуговування клієнтів. В своїх працях вона визначила, вигорання як синдром емоційного виснаження та цинізму, який часто зустрічається серед людей, які виконують певну «людську роботу» [45].

Дослідження синдрому вигорання розпочалося із працівників допомагаючих професій. Ф. Сторлі вивчала емоційне вигорання у медичних сестер, які працюють у кардіологічному відділенні. Дослідниця зробила висновок, що цей синдром є результатом конфлікту з реальністю, коли людський дух виснажується в боротьбі з обставинами, які важко змінити. Внаслідок цього розвивається професійний аутизм. Останній характеризується тим, що необхідна робота виконується, але емоційний внесок, який перетворює виконання завдання на творчу форму, при цьому відсутній [51, с.2110].

У 1981 році, спільно з Сьюзан Джексон Крістіна Маслах створила інструмент для вимірювання емоційного вигорання, MBI (Maslach Burnout Inventory) «Опитувальник вигорання Маслах» [45]. Даний інструмент складається з 22 тверджень, котрі стосуються трудової діяльності, пов'язаної з емоційним переживанням. Спочатку цей опитувальник був створений для діагностики вигорання серед персоналу сфери послуг, а згодом був адаптований для медперсоналу, освітян та студентства.

Вже 80 роках «вигорання» перестало бути виключно явищем сфери соціальних послуг, а дослідники все частіше стали спостерігати його прояви і в інших професійних сферах - ІТ, сфери управління тощо. Створення опитувальника дозволило діагностувати явище й серед інших професійних груп.

Різноманітя перекладів англійського терміну «burnout» («emotional burnout», «mental burnout», «professional burnout», або «professional deformation»), які присутні у працях науковців, відображають існування різних теорій та підходів щодо природи та сутності професійного вигорання. [44, с.520].

Зараз відомо кілька способів визначення синдрому емоційного вигорання. Відповідно до них існує декілька моделей, які описують це явище. Це однофакторна, двофакторна, трифакторна та чотирифакторна модель, а також процесуальні моделі.

Представниками однофакторної моделі є сучасні дослідники (А.Ленгле, Е. Аронсон), які розглядають емоційне вигорання як ознаку перевтоми, яка може з'являтися у будь-якій професії, в тому числі й в буденних справах. Виснаження є головною причиною вигорання, а інші прояви дисгармонії переживань і поведінки є наслідками [49, с.329]. Дослідники Ар'є Широм, Нуріт Нірель, Амірам Винокур в своїй роботі «Overload, autonomy, and burnout as predictors of physicians' quality of care» вважають когнітивну втому (уповільнення процесів мислення та зниження розумової спритності) основним виміром вигорання [50].

Двофакторна модель і її дослідники - Дірк ван Дірендонк, Вілмар Шауфелі зводять синдром вигорання до двомірної конструкції, яка складається з емоційного виснаження і деперсоналізації. Перший компонент, що отримав назву “афектного”, відноситься до сфери скарг на своє здоров'я, фізичне самопочуття, нервові напруження, емоційне виснаження. Другий - деперсоналізація - виявляється в зміні відносин або до пацієнтів, або до себе. Він отримав назву “настановного” [5, с.110].

Іншим різновидом двофакторної моделі є модель К. Кондо, яка визначає синдром емоційного вигорання як дезадаптованість до робочого місця через

надмірне робоче навантаження і неадекватні міжособистісні відносини. Цьому визначенню відповідає і дане тлумачення поняття «вигорання», якому піддані насамперед ті, хто самовіддано й інтенсивно працює з людьми. Така емоційно напружена робота супроводжується надмірною витратою психічної енергії, призводить до психосоматичної втоми й емоційного виснаження. У результаті з'являються занепокоєння (тривога), роздратування, гнів, знижена самооцінка на тлі прискореного серцебиття, задишка, шлунково-кишкові розлади, головні болі, знижений тиск, порушення сну; як правило, виникають і сімейні проблеми. Вплив стресогенних факторів, які викликають явище «емоційного вигорання», охоплює значне коло професій, розширюючи число тих, хто може бути схильний до цього стану [33].

Найпоширенішим є третій підхід (К.Масlach і С.Джексон), за яким синдром емоційного вигорання (далі - СЕВ) вважається відповідною реакцією на хронічний професійний стрес, який виникає в міжособистісних взаємодіях, що призводить до емоційного відчуження від клієнтів, проявів цинічного ставлення та зниження продуктивності в роботі. К.Масlach відносить до груп ризику професіоналів, яких «об'єднує тісний людський контакт, зв'язок, який часто важко підтримувати у довгостроковій перспективі з емоційної точки зору». Вона виділила такі симптоми СЕВ: деперсоналізація (цинізм, байдужість до об'єктів праці та впливу на кар'єру, що призводить до почуття провини), зниження професійної відповідальності (відчуття некомпетентності у своїй професійній діяльності, нерозуміння важливості власної діяльності з розмитими перспективами), для подальшого розвитку та зниження самооцінки, що призводить до зниження успішності власної діяльності) [41].

Джессі Голд, доктор медичних наук, також характеризує вигорання як трифакторну модель і сходинку до депресії. Але на відміну від депресії, яка може бути спричинена багатьма різними тригерами, вигорання пов'язане саме з роботою. «Вигорання – це те, що ми відчуваємо у звичайний час, коли система не працює і коли ми відчуваємо брак контролю». «Вигорання — це також

поєднання трьох речей». «Одне — емоційне виснаження. Друге — деперсоналізація, а третє — зниження почуття особистого досягнення». Також це фактор ризику депресії. «Вигорання подвоює ймовірність появи суїцидальних думок» [47].

Особливе місце в дослідженні вигорання відводиться проявам цинізму. Майкл П. Лейтер, доктор філософії, який вивчає професійне вигорання, також помітив зростання цинізму, як ознаки вигорання. Він зазначив, що працівники, особливо ті, хто працює з клієнтами в умовах пандемії стали цинічними щодо своєї роботи та суспільства загалом. «“This kind of cynicism is powerful because it undermines the people’s feelings about the value of their work, which can help motivate them during hard times,” – зазначив Лейтер [40].

Окрім того, вивчення професійного вигорання досліджується на основі й чотирифакторної моделі основна ідея якої полягає в тому, що один із його компонентів (емоційне вигорання, деперсоналізація чи редукція особистих досягнень) поділяється на два окремих чинники. Наприклад, деперсоналізацію, що пов’язана з роботою та деперсоналізацію, що пов’язана з клієнтами. Перша проявляється у зміні ставлення саме до робочого процесу, задач, колективу та обов’язків. Друга пов’язана зі зміною у ставленні до клієнтів, до яких спеціаліст може відчувати байдужість, роздратування, негативізм, цинізм тощо.

Крім того, що моделі емоційного вигорання відрізняються одна від одної залежно від підходу до динамічності цього явища — низка моделей розглядає емоційне вигорання як стан, натомість інші дослідники схиляються до трактування цього явища як процесу. Дж Гринберг розглядає емоційне вигорання як процес, що проходить п’ять стадій: на першій — працівник отримує задоволення від роботи і сповнений ентузіазму; на другій — спостерігаються такі прояви, як втома, порушення сну і апатія, зниження інтересу до продуктивної праці, відбувається порушення робочого режиму; на третій — виникає хронічна втома, психосоматичні прояви, дратівливість; на четвертій — психосоматичні прояви призводять до втрати працездатності, з’являється негативізм щодо

власних професійних та особистісних досягнень; на п'ятій — перехід хронічних симптомів у гостру форму [25].

К. Маслач виділила три стадії вигорання. Перша стадія реалізується на рівні виконання функцій, у вигляді деяких збоїв, забування певних моментів, провалів у пам'яті (може бути сформована протягом трьох - п'яти років). На другій стадії спостерігається зниження інтересу до роботи, потреб у спілкуванні, поява стійких соматичних симптомів (немає сил, енергії, особливо до кінця тижня, головні болі ввечерами, збільшення числа застудних захворювань), підвищена дратівливість (від п'яти до п'ятнадцяти років). Для третьої стадії — особистісного вигорання - характерні повна втрата інтересу до роботи і до життя в цілому, емоційна байдужість, відчуття постійної відсутності сил (в середньому від п'яти до п'ятнадцяти років). На перших двох стадіях «професійного вигорання» індивідуум може «відновитися», але, щоб повернутися до нормального життя, йому необхідно або навчитися жити з тим, що є, або змінити ситуацію. К. Маслач наголошує, що людина, яка повністю «вигоріла», ймовірно, не зміниться [13,с. 274].

Сучасними українськими дослідниками також вивчається тема вигорання. Доктор психологічних наук, професор у сфері організаційної та економічної психології, Людмила Миколаївна Карамушка (Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України) в своїх наукових працях описує вигорання, однак з трактовкою як «професійне вигорання». Вона розглядає синдром «професійного вигорання» як стресову реакцію або один із проявів стресу, що виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності [13,с. 274]

Також вітчизняні психологи та дослідники віддають перевагу процесуальній моделі, яка має: фазу напруження, фазу резистенції, фазу виснаження, кожній із яких притаманні чотири основні симптоми [4]:

— фаза напруження (характеризується відчуттям емоційної виснаженості, безвиході, фаталізму ситуації викликаній власною професійною діяльністю);

- фаза резистенції (характеризується формуванням захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою);
- фаза виснаження є завершенням процесу емоційного вигорання (проявляється зниженням емоційного тону, психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, психосоматичними порушеннями).

Натепер синдром вигорання визначений у Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-11) під назвою «Перевтома»(Burn-out)(код Z 73.0 - Стан життєвого виснаження (State of vital exhaustion) [52]. Всесвітня організація охорони здоров'я вперше закріпила синдром емоційного вигорання у Міжнародній кваліфікації хвороб, яка вважається стандартом для діагностики та страхування здоров'я. Оновлена класифікація набула чинності з 22 січня 2022 року. І визначає, вигорання як синдром, який формується як результат хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося впоратися. Він характеризується трьома вимірами [25]:

1. Почуття вибухового стану або втоми, є як своєрідним сигналом про перевантаження нервової системи. Втрата сну, зниження імунітету та проблеми з концентрацією уваги є типовими наслідками тривалого стресу, який супроводжує емоційне вигорання. Це може мати серйозний вплив на загальний стан здоров'я та психічний статус і може призвести до розвитку різноманітних захворювань.

2. Інтелектуальна та емоційна дистанція до роботи, являє собою відчуття психологічного відсторонення від професійних завдань та колективу. Цей симптом може виявитися у відчуттях цинізму, негативного сприйняття реальності та загальній втраті мотивації. Негативне ставлення до роботи та відсутність відчуття задоволення від неї може призвести до зниження продуктивності та ризику конфліктів у професійному середовищі.

3. Зниження професійної ефективності, є наслідком втоми та втрати мотивації. Поява сумнівів у власних здібностях та компетентності може

призвести до загальної непродуктивності та невпевненості в собі. Це може стати перешкодою у досягненні професійних цілей та подальшому кар'єрному зростанні.

Розуміння вигорання як багатовимірного та пов'язаного з роботою психічного захворювання допомагає не лише у розпізнаванні його проявів, але й у розробці ефективних стратегій профілактики та управління цим явищем для забезпечення ментального здоров'я та добробуту працівників.

Так, професор Матіас Буріш акцентує увагу на терміні розвитку явища та його комплексності. «Вигорання – психологічний термін, який позначає симптомокомплекс наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи». Буріш описує різні ранні тривожні знаки, які можуть легко розпізнати і постраждалі, і їхні роботодавці [6].

Ранні тривожні симптоми:

- повторювані думки, труднощі із засипанням та підтриманням сну;
- проблеми з увагою та концентрацією;
- відчуття постійної нестачі часу;
- соціальна ізоляція;
- зниження емоційного регулювання;
- зниження працездатності;
- часті захворювання.

Український психолог Віктор Бойко дає таке визначення поняття: «Професійне вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючий вплив» [11, с. 183-187]. Варто звернути увагу, що дослідник також ототожнює у своїх роботах поняття емоційного та професійного вигорання.

Вигорання – процес, який відбувається дуже повільно. К. Маслач, В.В. Бойко, дотримуються такої періодизації синдрому:

- I стадія триває 3–5 років;
- II стадія 5–15 років;
- III стадія від 10 до 20 років.

Поряд із поняттям «емоційне вигорання» використовується також «професійне вигорання». Це багатовимірний синдром, пов'язаний із роботою, що виникає на різних етапах професійної діяльності людини та характеризується поступовою втратою емоційної, когнітивної та фізичної енергії під впливом тривалого професійного стресу, який проявляється такими симптомами, як психологічне та емоційне виснаження, хронічна втома, цинізм і зниження задоволеності роботою [38].

Дослідники визначають перші ознаки синдрому емоційного вигорання - відмова від продовження кар'єри, втрата інтересу до роботи та життя, безсоння, головні болі та надмірне вживання ліків [42,с.16-17].

Симптоми вигорання зайнятості можуть варіюватися від легкої, але тривожної поведінки, з якою професіонали, ймовірно, стикаються на робочому місці щодня (сприйняття колег як цинічних), до повного краху. І звісно, необхідно звертати увагу на навіть ледь помітні симптоми й негайно їх усувати, а не ігнорувати їх як неминучу частину складного професійного життя [46, с.30].

На підставі робіт багатьох авторів, зокрема 12-крокової моделі синдрому емоційного вигорання, можна виокремити специфічні симптоми емоційного вигорання. У 2005 році П. Сидоров і О. Матвієнко розділили їх на групи.

Перша група: психофізичні симптоми розладів [20, с. 30-31].

- Постійне відчуття втоми одразу після сну, причому не тільки ввечері, а й уранці;
- Емоційна та фізична втома;
- Апатія - відсутність реакції цікавості на нові елементи або відсутність реакції страху на небезпечні ситуації;
- Генералізована астения (слабкість, зниження активності та енергії, погіршення біохімічних і гормональних показників крові);

- Часті незрозумілі головні болі, постійні шлунково-кишкові розлади;
- Раптова втрата ваги або швидкий набір ваги;
- Повне або часткове безсоння;
- Постійна млявість, сонливість або бажання спати протягом дня;
- Задишка при фізичному або розумовому напруженні;
- Значне зниження зовнішньої та внутрішньої сенсорної гіперчутливості: погіршення зору, слуху, нюху та дотику; втрата внутрішніх та тілесних відчуттів.

Друга група: соціально-психологічні симптоми[20, с.31].

- Байдужість, нудьга, пасивність, депресія (пригнічений настрій);
- Підвищена чутливість до дрібниць і незначних подій;
- Часті нервові зриви (невмотивовані спалахи гніву, відмова від спілкування, занурення в себе);
- Постійне і безпричинне переживання негативних емоцій (почуття провини, образи, сорому, підозрілості, ригідності);
- Неусвідомлено підвищене почуття незахищеності (відчуття, що «щось не так»);
- Надмірне почуття відповідальності та постійний страх «не впоратися» і «не впоратися»;
- Загальне негативне ставлення до життя і роботи (наприклад, «як би я не старався, нічого не вийде»).

Третя група: поведінкові симптоми[20, с. 31] .

- Відчуття, що працювати стає дедалі важче й важче;
- Значні зміни в робочому графіку (робота понад 45 годин на тиждень);
- Постійна та непотрібна робота вдома, але не виконання її вдома;
- Нездатність приймати рішення;
- Почуття марності, недовіра до поліпшень, зниження ентузіазму до роботи, байдужість до результатів;

- Невміння виконувати важливі, пріоритетні завдання, застрягання на дрібницях і витрачання більшої частини робочого часу на автоматичні, елементарні дії;

- Дистанціювання від колег і людей; підвищена імпульсивність;
- Зловживання алкоголем, швидке збільшення кількості цигарок, що викурюються на день, вживання наркотиків.

Четверта група: когнітивні симптоми [20, с. 31].

- Зниження інтересу до нових теорій, ідей та альтернативних підходів;
- Нудьга, депресія, апатія, втрата інтересу до життя;
- Перевага стандартних шаблонів і рутини творчим підходам;
- Цинізм або байдужість;
- Низька участь або відмова від участі в експериментах із розвитку, таких як навчання, освіта або самоосвіта;

- Формальне виконання роботи.

П'ята група: Соціальні симптоми.

- Зниження соціальної активності;
- Зниження інтересу до дозвілля та хобі;
- Соціальні контакти обмежуються роботою;
- Погані стосунки на роботі та вдома;
- Відчуття ізоляції, нерозуміння оточуючих і незнайомих людей;
- Відчуття відсутності підтримки з боку сім'ї, друзів і колег [20, с.32-33].

Варто пам'ятати, що вигорання - досить «заразне» явище. Вигорання може швидко поширитися серед співробітників. Співробітники, які страждають від вигорання, швидко стають песимістичними, цинічними та запальними. У поєднанні з постійною взаємодією з іншими професіоналами, які працюють в умовах тих самих стимулів і стресу, вигорілий співробітник може швидко перетворити всю команду або відділ на групу вигорілих і незадоволених співробітників [20, с.33].

Дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання показує, що цей феномен є складним і багатограним. За результатами аналізу літератури та емпіричних досліджень можна зробити висновок, що емоційне вигорання є результатом довготривалого стресу, який виникає у зв'язку з професійною діяльністю або особистими факторами. Основні компоненти емоційного вигорання включають емоційну виснаженість, деперсоналізацію та зниження особистої досягненості.

Важливою характеристикою емоційного вигорання є його вплив на психічне та фізичне здоров'я людини, а також на якість її життя та професійну діяльність. Дослідження показують, що емоційне вигорання може призвести до серйозних наслідків, таких як погіршення фізичного здоров'я, втрата мотивації та задоволення від роботи, конфлікти в особистому та професійному житті, а також виникнення психічних розладів [2, с. 48].

Отже, розуміння психологічних особливостей емоційного вигорання та вжиття відповідних заходів для його запобігання та подолання є важливими завданнями для забезпечення психічного та фізичного благополуччя людини у сучасному суспільстві.

1.2. Психологічні особливості формування емоційного вигорання у працівників служби зайнятості

Військові події, соціальні зміни, економічна криза, всі ці процеси відбуваються зараз у нашій країні, і ставлять до працівників соціальних інституцій нові виклики та складні задачі. Безробіття, посилення диспропорції на ринку праці, велика кількість шукачів роботи з особливими потребами, складність в укомплектуванні вакансій через мобілізацію та відтік людського капіталу. Чим ближче до лінії фронту тим складніша ситуація на ринку праці. Все це детермінувало проблему емоційного вигорання фахівців соціальної сфери, в тому числі спеціалісти служби зайнятості.

Державна служба зайнятості (далі – Служба) забезпечує виконання завдань і функцій у сфері зайнятості населення, трудової міграції та соціального захисту від безробіття, а також функцій виконавчої дирекції Фонду, визначених законами України «Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» та «Про зайнятість населення» до внесення змін до цих законів України [26].

Відповідно до наказу N 2663 від 16 грудня 2020 р. Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України «Про затвердження Положення про Державну службу зайнятості» із змінами від 20.04.2023 р. Державна служба зайнятості є централізованою системою державних установ, діяльність якої спрямовується та координується Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України [26].

Пункт 2 розділу I у редакції наказів Міністерства економіки України від 22.10.2021 р. N 791-21 та від 20.04.2023 р. N 2281 вказує, що служба складається з Державного центру зайнятості, Центру зайнятості Автономної Республіки Крим, обласних, Київського та Севастопольського міських центрів зайнятості (регіональні центри зайнятості), міських, районних і міськрайонних центрів зайнятості (базові центри зайнятості), у разі їх створення, Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України, закладів професійної (професійно-технічної) освіти державної служби зайнятості, інших закладів освіти державної служби зайнятості (заклади освіти служби зайнятості), а також підприємств, установ, організацій, утворених службою зайнятості [26].

Реалізацію покладених державою завдань та функцій забезпечують працівники служби зайнятості. Кваліфікаційний рівень працівників центрів зайнятості вимагає володіння значною кількістю навичок для працевлаштування та подальшої роботи в Службі. Серед вимог працевлаштування в структуру Державної служби зайнятості - наявність повної вищої освіти відповідного до посадової інструкції напрямку підготовки за рівнями магістр та спеціаліст. Зазвичай це спеціальності в таких галузях, як соціальні та поведінкові науки,

право, управління та адміністрування, соціальна робота тощо. Від окремих працівників вимагається вища юридична або економічна освіта. Крім того, для працевлаштування на посаду галузевого фахівця із певною категорією є вимога конкретної кількості років професійного стажу. Для фахівців з питань зайнятості та кар'єрних радників вимогами є знання трудового законодавства України, основ організації праці та управління, основ психології, основ діловодства, основ етики, знання правил ділового етикету та спілкування, правил охорони праці та пожежної безпеки, володіння державною мовою, досконалі навички роботи на комп'ютері та знання відповідних програмних продуктів.

Як структура, так і гранична чисельність працівників Державної служби зайнятості погоджуються Міністерством, у підпорядкуванні якого перебуває служба зайнятості, та затверджуються директором Державного центру зайнятості. Так, станом на листопад 2019 року гранична чисельність працівників Державної служби зайнятості складала 12 745 штатних одиниць, з яких 2 343 штатних одиниць у регіональних центрах зайнятості, 6093 штатних одиниць — у філіях та 3841 штатна одиниця — у базових центрах зайнятості [14].

Розподіл працівників на фронт-офіс (працівники, які безпосередньо контактують з клієнтом) та бек-офіс (менеджмент та адміністрація) у центрах зайнятості є відносно рівномірним. Так, кількість працівників фронт-офісу у областях складає від 65% до 81% від загальної кількості персоналу. Це свідчить про те, у фокусі служби зайнятості — клієнт [14].

Кар'єрні радники одночасно можуть допомагати від 50 до 150 безробітним (оптимальний показник для ефективної роботи — 100–120 безробітних осіб на кар'єрного радника). Спеціалізовані консультанти роботодавця можуть у взаємодіяти від 60 роботодавців залежно від розміру міста та його економічної активності.

У більшості центрів зайнятості плинність кадрів до повномасштабного вторгнення була невисокою, значна частина персоналу працювала в центрах зайнятості понад 10 років. Збільшення плинності кадрів спостерігалася у

прифронтових містах Донецької та Луганської областей. Також спостерігалася плінність кадрів серед молодих спеціалістів, через їх трудову мобільність. У воєнний час, наприклад в Миколаївській обласній службі зайнятості частина центрів, в тому числі обласний апарат, були вимушені перейти на дистанційний принцип роботи.

Чіткої системи та програми кар'єрного розвитку в Службі зайнятості не існує. Можливий розвиток по вертикалі. Типова кар'єрна драбина складається з наступних кроків: спеціаліст відділу — заступник начальника відділу — начальник відділу. Просування щаблями кар'єрної ієрархії відбувається за умови утворення вакантної позиції, яку необхідно заповнити.

Отож, складаючи образ працівника служби зайнятості можна говорити про особу, що має «відносну» гуманітарну освіту та більшість робочого часу працює в системі «людина-людина». У своїй роботі працівники керуються високими стандартами обслуговування: повага до клієнтів, прагнення надати допомогу, небайдуже ставлення, дотримання етичних норм спілкування, збереження честі та гідності людини. А ще змушені постійно стикатися з великою кількістю ситуацій з високою емоційною насиченістю і когнітивною складністю міжособистісного спілкування, це вимагає від працівника значного внеску до встановлення довірливих відносин з клієнтами — шукачами і роботодавцями, та вміння управляти емоційною напруженістю. А це провокує в свою чергу «отримати» підвищену схильність до поступового емоційного стомлення і спустошення, розвитку значної кількості професійних стресів та формування внутрішньоособистісних конфліктів. Одним із найважчих наслідків внутрішнього конфлікту під впливом тривалого професійного стресу є синдром вигорання. Окрім того даний психологічний дистрес пришвидшується кризою на ринку праці та впливом війни.

Емоційне вигорання працівників служби зайнятості - парадокс дезадаптації, що характеризується втратою індивідуального творчого настрою стосовно своїх вчинків, дестабілізацією міжособистісних стосунків у системі

"людина-людина", прояви агресивності (дратівливість, страх, неспокій, тривога, гнів), психосоматичні розлади.

Також емоційне вигорання можна вважати свого роду виробленим особистістю механізмом психологічного захисту від травмуючих дій у формі повного або часткового виключення емоцій.

Традиційно чинники, що спричиняють вигорання, можна поділити на особистісні (внутрішні) та організаційні (зовнішні). Два типи чинників зазвичай визначаються самим працівником: соціально-демографічна інформація - стать, вік, стаж роботи, освіта, сімейний стан тощо, та особистісні характеристики. Для виявлення необхідних даних про особистісні характеристики соціальних працівників зазвичай використовують такі методики: «Опитувальник для виявлення професійного вигорання (MBI)» С. Джексона і К. Масlach, «Шкала організаційного стресу» Маклейна, методика В. Розанова «Стресор»; методика діагностики мотивації до успіху особистості Т. Елерса [39].

Організаційні чинники включають умови праці, соціальні та психологічні характеристики організації. У цій підгрупі увага приділяється таким факторам: високе навантаження на працівників, маргіналізація одержувачів соціальних послуг, підвищена відповідальність при виконанні своїх обов'язків; національний чи регіональний бюджет (ризик втратити роботу працівником через брак фінансування чи скорочення штатної чисельності персоналу [15, с. 102].

Отож, можна виділити такі чинники, що спричиняють вигорання працівників служби зайнятості:

- необхідність постійного підтвердження власного рівня кваліфікації (працівник має володіти великими об'ємами знань з різних напрямків діяльності і бути здатним постійно їх поповнювати);
- напруженість і мінливість умов діяльності (високе робоче навантаження при постійній обмеженості ресурсів (знижений потенціал продуктивності праці

безробітних, недостатня якість робочої сили контингенту, щоб задовольнити потреби роботодавця тощо);

- емоційність діяльності (постійна необхідність бути емоційно доступними та відповідати потребам клієнта);
- постійна робота уваги, необхідність безперервного логічного і психологічного аналізу ситуацій (увага до правильності прийняття рішень, що можуть впливати на переплати чи недоплати допомоги по безробіттю, а відповідно до положень статті 130 Кодексу законів про працю України працівники несуть матеріальну відповідальність за шкоду, заподіяну підприємству, установі, організації внаслідок порушення покладених на них трудових обов'язків);
- Робота з людьми (конфліктні ситуації з клієнтами, колегами по роботі та керівництвом).

Працівники служби зайнятості також схильні до емоційного вигорання через надзвичайно високу інтенсивність спілкування. Інколи діяльність службовців передбачає інтенсивне і тривале спілкування з клієнтами за допомогою телефону чи мобільних додатків. Зоровий контакт необхідний для виявлення невербальної інформації про особистісні характеристики та емоційний стан людини, для візуального впливу на неї і передачі необхідної інформації відсутній. Крім того, телефонні розмови зазвичай обмежені в часі й передбачають велику відповідальність за якість і точність інформації. Також можна зазначити, що погане передавання сигналу та спотворений тембр голосу ускладнюють розуміння співрозмовниками один одного, що неминуче створює певну напруженість [12, с.306].

Розмовляючи телефоном, працівники часто стикаються зі стресовими ситуаціями, які становлять потенційну загрозу професійного вигорання. До ситуацій, що характеризуються професійними труднощами у спілкуванні з абонентом, належать [12, с.306]:

1. Когнітивно складні ситуації: пов'язані з важкою або неправильною поведінкою абонента, що телефонує: хамство, сексуальні домагання, обман, безглузді запитання, нерозуміння ситуації, нездатність пояснити проблему, нездатність сформулювати запитання;

2. Ситуації «нерозбірливої мови» (лінгвістичні труднощі, пов'язані з використанням мови або поганим сприйняттям мови того, хто телефонує): невиразне мовлення, дрібне мовлення, дефекти мовлення, невиразне мовлення, сильно акцентоване мовлення тощо;

3. Ситуації «затягування»: спілкування з клієнтами, які говорять повільно і не поспішають аналізувати отриману інформацію;

4. Емоційно негативні ситуації, пов'язані з агресивними дзвінками: агресивні дзвінки від абонентів, нецензурна лайка, приниження, образи, звинувачення, конфронтаційна поведінка тощо;

5. Ситуації, пов'язані з розбіжностями: скарга абонента справедлива і законна, але оператор не може допомогти через конфіденційність інформації.

Різні дослідження засвідчили, що молоді та недосвідчені працівники соціальної сфери схильні до вигорання, оскільки мають нереалістичні очікування щодо професії, організації та професійного успіху. Завищені та незадоволені очікування можуть сприяти вигоранню. Загалом, що більша розбіжність між очікуваннями і реальністю, то більш негативною вона є як для працівника, так і для організації.

Крім віку, загроза вигорання також залежить від статі співробітника. Переважна більшість професіоналів у соціальній галузі - жінки, яким доводиться не тільки справлятися зі стресом на роботі, а й вести домашнє господарство, приділяти час сім'ї та дітям. Крім того, низька зарплата і відносно низький соціальний статус є чинниками, що сприяють виникненню професійного вигорання [3, с. 53-54].

Дослідниця О. Романовська виокремлює особистісні, рольові та організаційні чинники як три чинники, що відіграють важливу роль у синдромі

професійного вигорання серед працівників соціальної сфери. Особистісні чинники включають у себе мотивацію, способи подолання стресу та інші особистісні характеристики. У цьому відношенні найбільш уразливі ті, хто реагує на стрес агресією, необмеженими і конкурентними бажаннями. Трудоголіки, тобто віддані та відповідальні співробітники, також найчастіше схильні до вигорання. Дійсно, ці співробітники знаходять своє покликання в роботі, працюють до самозабуття і постійно стежать за робочим процесом. Рольові чинники пов'язані з рольовим конфліктом і рольовою невизначеністю, а організаційні чинники охоплюють професійні характеристики роботи, характер управління і ступінь відповідальності [32, 103–107].

Відсутність правильної комунікації, позитивної підтримки, економічна нестабільність, пропускання через себе негативних емоцій, відсутність особистих кордонів та чіткого планування все це спричиняє та пришвидшує вигорання працівника служби зайнятості.

Проявлятися синдром емоційного вигорання у працівників служби зайнятості може як підсвідомий механізм захисту, який помітний у вигляді повного чи часткового виснаження енергетичних, розумових та фізичних запасів організму на тлі сильного стресу в роботі. Постійна втома, зниження професійного ентузіазму, втрата ефективності у роботі, а також у загальному погіршенні фізичного та психічного стану веде до професійної деформації особистості.

Отож, питання емоційного вигорання у працівників служби зайнятості є досить актуальним і вимагає зосередження на підвищенні якості професійної діяльності працівників та забезпечення їх стійкості психічного та емоційного здоров'я.

Оскільки вигорання - це стан, який виникає в результаті тривалої невідповідності фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується зниженням продуктивності та виснаженням життєвих ресурсів, воно не може зачіпати лише певні сфери життя, а впливає на все життя

людини. Як правило, працівники, які «вигорають», майже не усвідомлюють власних симптомів, тому зміни в їхній поведінці першими помічають оточуючі. Вигорання - це синдром, тобто група симптомів, які проявляються разом. Однак вигорання - це суто індивідуальний процес, і тому воно не проявляється в усіх в один і той самий час [15, с. 101].

Таким чином, дослідження особливостей емоційного вигорання у працівників служби зайнятості свідчить про значущі виклики, з якими зіштовхуються фахівці, які присвячують своє життя допомозі і підтримці інших. Вигорання може виникати у результаті постійного контакту зі стресовими ситуаціями, емоційним перевантаженням, а також внаслідок недостатнього відновлення психоемоційних ресурсів.

Отже, вирішення проблеми емоційного вигорання у працівників служби зайнятості є актуальним завданням для підвищення якості їхньої професійної діяльності та забезпечення стійкості психічного та емоційного здоров'я.

1.3. Вплив воєнного часу на формування емоційного вигорання

Війна - це подія, яка надзвичайно серйозно впливає на психологічний стан людини. Крім фізичної небезпеки, на її учасника (чи активного, чи пасивного) відбивається психологічний стрес і травмуючі події. Нормальний ритм життя може бути порушений, що викликає такі негативні емоції, як депресія і тривога.

Тривога і депресія (особливо депресія, тривожні розлади і посттравматичний стресовий синдром), а також психосоматичні розлади (шлунково-кишкові розлади, головні болі, підвищення артеріального тиску, порушення сну тощо) стають дедалі поширенішими.

У нашому довоєнному житті ми відчували фізичну, розумову та когнітивну втому. Ми знали, що якщо відпочинемо, то відновимося. Але ніхто не може відпочити від війни.

Емоційна втома і виснаження розвиваються на тлі воєнних подій і новин. Люди перебувають у стані постійного стресу, переживають за своє життя і життя своїх близьких, постійно читають тривожні новини і турбуються про майбутнє. Усе це перевантажує психіку і нервову систему та спричиняє емоційне виснаження [8].

Психічна втома (виснаження), яку багато людей відчують унаслідок складних сучасних умов і пов'язаних із ними змін та обмежень, і психічне вигорання на робочому місці, а також знаходження у стані тривалого (постійного) стресу внаслідок тривалого робочого дня, напруженого темпу роботи, великого обсягу роботи, постійного спілкування й відповідальності, є дещо різними поняттями, але це одне й те саме.

Міжнародна класифікація хвороб визначає термін «вигорання» як хворобу в результаті тривалого невирішеного стресу на робочому місці. Багато вчених вважають його хворобою, але з травня 2019 року ВООЗ використовує цей термін лише для випадків, пов'язаних із роботою, тож вигорання класифікується як синдром [52].

Емоційне вигорання - це стан, що спричиняється тривалим стресом (особливо зараз, під час таких подій, як війна), тривалою перевтомою через постійне перенавантаження або надмірну втому, а також емоційним і фізичним виснаженням.

Будь-яка людина може постраждати від емоційного вигорання під час війни. Зокрема, емоційне вигорання дуже часто трапляється в людей, які працюють із великою кількістю людей, багато спілкуються, працюють без відпочинку та змушені робити все в ритмі й у визначений термін. Виникнення цього синдрому характерне для професій, де переважає турбота про людей (соціальні працівники, лікарі, медсестри, вчителі тощо). У групі ризику також перебувають вразливі люди й ті, у кого сильно розвинена емпатія. Виснаження загрожує і тим, хто не встигає за потоком інформації та новин, що надходять.

Емоційне вигорання спостерігається у людей, які під час надання професійної допомоги інтенсивно спілкуються з клієнтами в емоційній атмосфері [8].

Емоційне вигорання у війні, як і емоційне вигорання на роботі, - процес поступовий. Тому в такому стані людина може зберігати цілком нормальний рівень життя, а може потребувати термінової допомоги. Спочатку спостерігається пік активності, за яким слідує різкий спад, апатія, млявість, емоційне виснаження і знемога.

Почуття постійного занепокоєння, втома, труднощі з концентрацією уваги, дратівливість, м'язова напруга, труднощі з контролем емоцій, порушення сну (труднощі із засинанням, занепокоєння і втома вранці) можуть свідчити про генералізований тривожний розлад.

Емоційне вигорання на роботі має безліч причин, які в основному пов'язані з виконанням професійних обов'язків. До них належать довгі години роботи, особливо в напруженій обстановці, робота без відпочинку і спілкування з іншими людьми, проблеми у стосунках, занадто велика кількість обов'язків і відсутність необхідної кількості якісного сну (недосипання через тривогу в повітрі, недосипання в новій обстановці). Крім того, багато людей сьогодні працюють в інтенсивному ритмі сім днів на тиждень.

Емоційне вигорання виникає не просто внаслідок перевтоми. Це синдром постійної втоми та емоційного виснаження, який розвивається внаслідок стресу на роботі та в житті. Емоційне вигорання - це емоційне виснаження, яке наростає з плином часу [8].

Під час війни факторами, що провокують вигорання є:

- відсутність відчуття покращення ситуації;
- збереження відчуття тривоги навіть тоді коли, коли реальна загроза припинилася або зменшилася;
- поява почуття відстороненості від суспільних подій – «ніби це все відбувається не зі мною»;

— когнітивні зміни – не встигаються зробити навіть ті рутинні справи, що раніше легко виконувалися;

— труднощі концентрування та фокусування на чомусь одному.

Перераховані вище фактори можуть впливати як окремо, так і в поєднанні один з одним. Усе залежить від особливостей нервової системи людини, її вразливості та багатьох інших чинників [7].

Емоційне вигорання у період війни – це поступовий процес. Дослідники виділяють наступні стадії емоційного вигорання під час війни [7]:

1. Стадія емоційного підйому. Як правило, всі відчують її на початку війни. На цій стадії люди активно допомагають і займаються волонтерством, бо розраховують, що це тимчасово.

2. Хронічне стресове виснаження. Не всі довго витримують стадію відновлення. Тому не дивно, що люди поступово втомлюються, часто дратуються і зриваються на оточуючих.

3. Психічна та фізична втома. Цей етап уже досить складний, оскільки накопичений стрес може призвести до депресії. Багато людей також відчують психосоматичні симптоми. До них належать ломота і біль у всьому тілі, а також істерики.

4. Повна втома. На цьому етапі ігнорувати проблему стає практично неможливо, оскільки вона зачіпає всі аспекти життя і здоров'я. Професійна деформація, початок різних захворювань, алкоголізм і наркоманія - такі стани потребують термінової консультації у психіатра або психолога.

Емоційне вигорання під час війни може розвинути у будь-якої людини, але найбільша група ризику – це люди з сильно розвинутою емпатією та професії групи «людина – людина». Виснаження також загрожує і тим, хто не дотримується інформаційної гігієни.

Емоційне вигорання - одна з основних психологічних проблем волонтерів, особливо волонтерів-медиків, психологів та працівників соціальних установ. Це відбувається через постійний контакт із чужим болем. Тож що

більше болю та страждань спостерігається, тим більше потрібно дбати про власне психічне здоров'я.

«Волонтери, які працюють у гарячих точках (медики, рятувальники), можуть перегоріти через два-три дні безперервної роботи. Тоді люди, які пропонують допомогу, перетворюються на людей, яким потрібна допомога. Щоб допомогти якомога більшій кількості людей без втрати ефективності, волонтери мають дбати про власну психологічну гігієну. Це не менш важливо, ніж допомога іншим», - додають психологи [34, с.56].

Симптоми емоційного вигорання в умовах війни:

1. Емоційне виснаження, втрата енергії (зокрема фізичної), безпорадність, нездужання та спустошеність.

2. Негативне ставлення до оточуючих, дистанціювання від них, звинувачення тих, кого підтримують, у нездатності впоратися із ситуацією або психічній слабкості, а також прийняття такого ставлення до себе.

3. Низькі особисті досягнення.

4. Зниження компетентності, ефективності і більш зосередження на завданні, а не на результаті.

Важливо вміти розпізнавати фізичні та емоційні ознаки стресу. Це може бути головний біль, біль у животі або зміна поведінки (неважливо, чи стала людина активнішою, чи пасивнішою - зміна відбулася) [27].

Отже, емоційне вигорання у воєнний період має особливу складність та важливість для працівників служби зайнятості. Умови воєнного конфлікту створюють надзвичайно високі рівні стресу, тривоги та травматичних подій, які можуть призвести до серйозних психологічних наслідків для працівників, що займаються наданням соціальної допомоги.

Дослідження показують, що працівники соціальної сфери, що надають послуги у воєнний час, зазнають підвищеного ризику емоційного вигорання через постійний стрес, психологічні травми, втрату контролю над ситуацією та

відчуття безпеки. Це може призвести до зниження ефективності роботи, відчуття безнадійності та відчуження від інших людей.

Вплив емоційного вигорання на працівників служби зайнятості у воєнний час може бути катастрофічним як для їхнього психічного здоров'я, так і для результативності їхньої допомоги. Тому важливо розробляти та впроваджувати програми психологічної підтримки та реабілітації для цієї категорії працівників, забезпечуючи їхнє фізичне та психічне благополуччя. Крім того, система підтримки повинна бути надійною та доступною, щоб забезпечити ефективну допомогу у будь-який момент.

Таким чином, розуміння впливу емоційного вигорання на працівників служби зайнятості у воєнний час є ключовим для покращення якості їхньої роботи та забезпечення їхнього функціонального здоров'я.

Висновки до першого розділу:

У процесі аналізу наукових досліджень у вітчизняній та зарубіжній психології проблематики особливостей емоційного вигорання було висвітлено сутність, особливості емоційного вигорання та фактори, що впливають на перебіг даного стану. Відповідно до цього:

1. Розкрито сутність поняття «емоційне вигорання». Це стан, коли людина відчуває себе виснаженою морально, розумово, і фізично, що характеризується порушенням продуктивності в роботі й житті, і втому, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань.
2. Виявлено, зв'язок між емоційним та професійним вигоранням. Загальними ознаками емоційного та професійного «вигорання» є тривалий стрес і психічні перевантаження, які призводять або можуть призвести до повної дезінтеграції різних психічних сфер і передусім – емоційної.
3. Особливості емоційного вигорання в працівників служби зайнятості дозволяють зрозуміти, що вони є особливо вразливими до цього явища через постійний контакт з людьми, які переживають стрес або пережили травматичні

події. Це вимагає від спеціалістів даної сфери особливих стратегій саморегуляції та підтримки для запобігання емоційному вигоранню.

4. . Дослідження емоційного вигорання у воєнний час демонструє, що конфліктні ситуації та високий рівень стресу можуть призвести до загострення цього явища серед працівників служби зайнятості. Це підкреслює необхідність розробки спеціальних програм психологічної підтримки для цієї категорії працівників у періоди кризових ситуацій.

Отже, аналіз теоретичних аспектів емоційного вигорання дозволяє зрозуміти складність та важливість розробки ефективних стратегій запобігання та подолання цього явища, особливо у контексті надання соціальних послуг в умовах воєнного часу.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ НА ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ

2.1. Методологічне забезпечення вивчення особливостей прояву емоційного вигорання

Метою цього розділу є розкриття основних етапів проведення емпіричного дослідження та розробка практичних рекомендації щодо подолання синдрому «емоційного вигорання» у працівників служби зайнятості.

Під час емпіричного дослідження було визначено такі завдання:

- вивчити ступінь емоційного вигорання серед працівників служби зайнятості;
- обробити, кількісно оцінити та інтерпретувати отримані дані;
- розробити програму психокорекції для зниження рівня емоційного вигорання працівників служби зайнятості;
- розробити практичні рекомендації щодо усунення емоційного вигорання.

Для вирішення поставлених завдань у роботі використано теоретичні та експериментальні методи дослідження. Теоретичні підходи (аналіз, синтез, порівняння, систематизація, узагальнення), що дало змогу до наукового та теоретичного осмислення даних.

Емпіричне дослідження емоційного вигорання працівників служби зайнятості та його чинників було проведено з серпня по жовтень 2024 року та відбувалося у 5 етапів.

На першому етапі на основі проведеного теоретичного аналізу наукових джерел було розроблено план дослідження та підібрано психодіагностичні методики для вимірювання емоційного вигорання та його психологічних чинників. Також відповідно до мети та завдань дослідження було обрано методи математичної статистики.

На другому етапі було проведено тестування групи працівників служби зайнятості Миколаївського обласного центру зайнятості та його філій у кількості 78 осіб обраними методиками. На жаль, 13 респондентів не пройшли методики, і їх результати не враховувались під час аналізу. До вибірки увійшло 65 осіб. Результати психодіагностичних методик було оброблено за ключами та обраховано відсотки респондентів за кожною шкалою. Отримані групові результати було представлено у вигляді діаграм.

Третій етап включав аналіз отриманих даних та виокремлення зв'язків емоційного вигорання та його симптомів з психологічними характеристиками працівників служби зайнятості та проявів емоційного вигорання.

На четвертому етапі емпіричного дослідження було розроблено та апробовано психокорекційну програму, спрямовану на зниження рівня емоційного вигорання у працівників служби зайнятості. В основу програми було покладено встановлені психологічні чинники вигорання. Також було проведено перевірку її ефективності за допомогою порівняння рівня емоційного вигорання до та після її проходження в учасників.

Останнім, п'ятим етапом емпіричного дослідження було узагальнення отриманих результатів та написання висновків.

Вибірка дослідження: вибірку склали працівники Миколаївського обласного центру зайнятості та філій. А саме 65 респондентів – жіночої та чоловічої статі.

Основні напрямки професійної діяльності - надання соціальних послуг у сфері зайнятості.

Дослідження проведено за допомогою інтернет платформи «Google Forms».

Методи математичної обробки:

- описові статистики (аналіз групових результатів: середнє арифметичне, відсотки).

Обробка результатів здійснювалася за допомогою ПЗ MS Excel.

Для визначення рівня емоційного вигорання працівників служби зайнятості нами було використано наступні методики:

- методика «Шкала професійної самоефективності (коротка версія)» («Short Occupational Self-Efficacy Scale»), (T. RIGOTTI, B. SCHYNS, G. MOHR) (адаптація О.В. Креденцер) (Додаток А),
- методика Шкала негативного впливу роботи (Negative Affect at Work Scale) D. Watson (Додаток Б),
- методика Коротка шкала стійкості (The Brief Resilience Scale; B. Smith),
- методика самооцінки емоційного стану Уессмана-Рікса (Додаток В),
- Опитувальник з депресії PHQ-9 (Додаток Г),
- методика «Дослідження синдрому «вигорання» Дж. Грінберга (Додаток Д),
- а також авторську анкету [31] для дослідження розуміння працівниками служби зайнятості явища «емоційного вигорання».

Перша методика «Шкала професійної самоефективності (коротка версія)» («Short Occupational Self-Efficacy Scale»), адаптація О.Креденцер. Методика містить 6 питань та є скороченою версією «Шкали професійної самоефективності» (B. Schyns, G. von Collani) з 20 питань. «Шкала професійної самоефективності (коротка версія)» пройшла стандартизацію в п'яти країнах Європи (Німеччина, Швеція, Бельгія, Великобританія та Іспанія) та показала високу валідність щодо дослідження професійної самоефективності персоналу організацій. Даний опитувальник використано для колективу Миколаївської служби зайнятості з метою виявлення рівня їх професійної самоефективності. Кожне з 6 питань передбачає надання кількісної оцінки від 1 до 6, де 1- цілком вірно, 2- не вірно, 3- скоріше не вірно, 5- вірно, 6- цілком вірно. При обробці результатів необхідно додати бали за всіма питаннями. За результатами опитувальника, чим вищими є бали, тим вищою є професійна самоефективність, при цьому максимальна можлива кількість балів становить 36 балів. [24]

Друга методика «Шкала негативного впливу роботи» («Negative Affect of Work Scale») Д.Ватсона [17, с.34-38]. Шкалу негативного впливу роботи було створено Д. Ватсоном з метою визначення негативних психічних змін у фахівця, які можуть зумовлюватися комплексним впливом на нього різних робочих чинників. Для цього досліджуваному пропонується відповісти на 10 таких питань:

1. Як часто Ви відчуваєте себе на роботі наляканим?
2. Як часто Ви відчуваєте себе на роботі розстроєним?
3. Як часто Ви відчуваєте себе на роботі нервовим?
4. Як часто Ви відчуваєте себе на роботі винуватим?
5. Як часто Ви відчуваєте себе на роботі ворожим?
6. Як часто Ви відчуваєте себе на роботі сторожким?
7. Як часто Ви відчуваєте себе на роботі виснаженим?
8. Як часто Ви відчуваєте себе на роботі засмуканим?
9. Як часто Ви відчуваєте себе на роботі присоромленим?
10. Як часто Ви відчуваєте себе на роботі роздратованим?

Для оцінки досліджуваному пропонується п'ятибальна шкала:

«ніколи або дуже рідко» – 1 бал;

«рідко» – 2 бали;

«періодично» – 3 бали;

«часто» – 4 бали;

«дуже часто» – 5 балів.

Сума набраних балів за вищенаведеними 10 питаннями складає рівень негативного впливу роботи на психологічний стан співробітника. Його мінімальне значення дорівнює 10 балам, а максимальне – 50 балам.

Третя методика - Коротка шкала стійкості (The Brief Resilience Scale; B. Smith) є ефективним інструментом, що вимірює адаптивне подолання труднощів. Шкала BRCS призначена для виявлення тенденцій справлятися зі стресом високоадаптивним способом. Вона складається з шести тверджень,

відповіді на, які даються за п'ятибальною шкалою Лайкерта (від «повністю не згоден» до «повністю згоден»). Три твердження є прямими і три – зворотними. Методику можна вважати достатньо валідною та інформативною. Наприклад, за даними її апробації встановлені достовірні (у межах $r = 0,4 - 0,6$; $p < 0,01$) позитивні кореляційні зв'язки її показника з оптимізмом, метою в житті, активним подоланням, позитивною афективністю, прийняттям, рефреймінгом, та негативні зв'язки – з песимізмом, тривогою, алекситимією, депресією, сприйнятим стресом тощо [34,с.168].

Четверта методика самооцінки емоційного стану Уессмана-Рікса. Стимульним матеріалом для цього методу є список травмуючих подій, ранжованих за балами. Вона є досить простим опитувальником для самооцінки емоційних станів. Вимірювання в цій методиці проводиться за десятибальною системою. Вибір даної методики обумовлено тим, що є можливість швидкої оцінки безпорадності опитуваного, а також дана методика є корисною для аналізу стану людей в кризовій ситуації. Опитувальник включає в себе чотири блоки: спокій-тривога, енергійність-втома, піднесеність-пригніченість, впевненість в собі-безпорадність. Кожен з блоків має 10 тверджень. Якщо сума балів від 26 до 40, то випробуваний високо оцінює свій емоційний стан, якщо від 15 до 25 балів, то оцінка емоційного стану середня і низька якщо отримано від 4 до 14 балів.

П'ята методика - Опитувальник з депресії PHQ-9. Опитувальник Patient Health Questionnaire, або PHQ, був розроблений для діагностики п'яти різних розладів командою фахівців у рамках освітнього гранту компанії Pfizer Inc. У створенні PHQ брали участь лікарі Роберт Шпіцер, Джанет Вільямс, Курт Кронке та ін. Методика виявилася досить гнучкою і набула поширення. А згодом кластер Patient Health Questionnaire, що стосується виявлення депресивних симптомів, було виділено в окремий опитувальник, нині відомий як PHQ-9, або Шкала депресії PHQ. Опитувальник містить в собі 9 тверджень, що стосуються емоційного та фізичного станів людини впродовж двох тижнів, що передували

опитуванню. Кожне з тверджень передбачає 4 варіанти відповідей, що співвідносяться з відповідними балами, де «Зовсім не турбували» - 0 балів, «Декілька днів» -1 бал, «Більш половини всіх днів» -2 бали, «Майже щоденно» - 3 бали. Для оцінки результатів необхідно скласти бали за кожним з дев'яти тверджень. Отриману суму балів співвідносять із рівнями передбаченими опитувальником, де 1-4 бали- мінімальна депресія; 5-9 балів –легка депресія; 10-14 балів – помірна депресія; 15-19 балів - тяжка депресія; 20-27 балів – вкрай тяжка депресія [36].

Шоста методика - «Дослідження синдрому «вигорання» Дж.Грінберга дозволяє дослідити прояви емоційного вигорання у особи на міжособистісному, особистісному та мотиваційному рівнях. Дана методика містить 20 запитань. Досліджуваним пропонується обрати для кожного запитання одну із запропонованих відповідей: «згоден» або «не згоден». Інтерпретація проводиться шляхом аналізу суми балів за рівнями «вигорання»: низький (0-7 балів), середній (8-14 балів), високий (15-20 балів).

Заключним була авторська анкета для дослідження розуміння працівниками служби зайнятості явища «емоційного вигорання».

Анкета загалом складається з 65 запитань, завдяки яким ми змогли дослідити чи є у респондентів відчуття підвищеної відповідальності, тривожності, незадоволеності собою.

Детальний опис процесу організації емпіричного дослідження дозволяє нам перейти до розгляду результатів емпіричного дослідження та їх аналізу.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження емоційного вигорання у працівників служби зайнятості

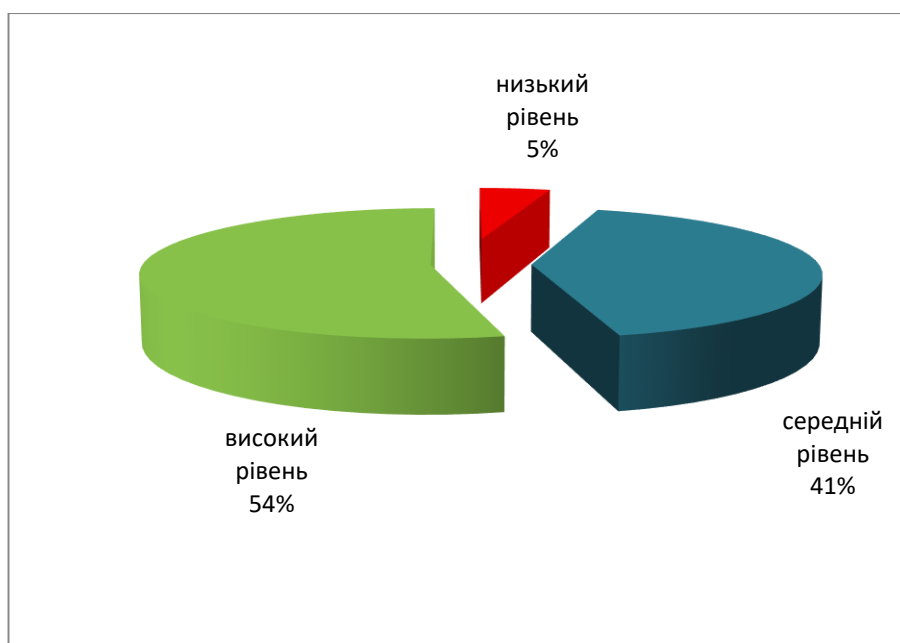
В даному підрозділі представлено результати емпіричного дослідження особливостей психологічного самопочуття працівників служби зайнятості.

З метою вивчення особливостей професійної самоефективності працівників, що працюють в Миколаївському обласному центрі зайнятості та його філіях використано методику «Шкала професійної самоефективності (коротка версія)» («Short Occupational Self-Efficacy Scale»), адаптація О.Креденцера. Розглянемо отриманні результати на (Рис.2.1).

Відповідно до розподілу отриманих даних 5 % респондентів, а саме 3 досліджуваних, що працюють структурі Миколаївської обласної служби зайнятості демонструють низький рівень професійної самоефективності. Низький рівень професійної самоефективності характеризується відчуттям власної неспроможності досягти успіху у професійній діяльності та виконувати завдання на високому рівні. Це в свою чергою, відображається на продуктивності праці, мотивації та загальному добробуту особи. Фахівці, що переживають низький рівень професійної самоефективності схильні занижувати власну самооцінку та можливості своїх професійних умінь та навичок. Схильні відчувати сумніви щодо своєї компетентності та цінність себе як професіонала.

41 % або 27 досліджуваних працівника мають середній рівень професійної самоефективності. Середній рівень професійної самоефективності характеризується помірною впевненістю у своїх професійних здібностях та навичках. Фахівці з таким рівнем самоефективності здатні виконувати свої обов'язки на достатньому рівні, але можуть іноді під впливом обставин відчувати невпевненість або сумніви у складних ситуаціях. Відтак працівники загалом можуть вважати себе компетентними у своїй професійній діяльності, але іноді переживають сумніви щодо своїх здібностей. Зазвичай такі фахівці відчують помірний рівень стресу, особливо під час виконання нетипових доручень або завдань «із зірочкою». Тривога є контрольованою і не заважає ефективному виконанню роботи. Професійні обов'язки виконуються на прийнятному рівні, досягаючи поставлених цілей.

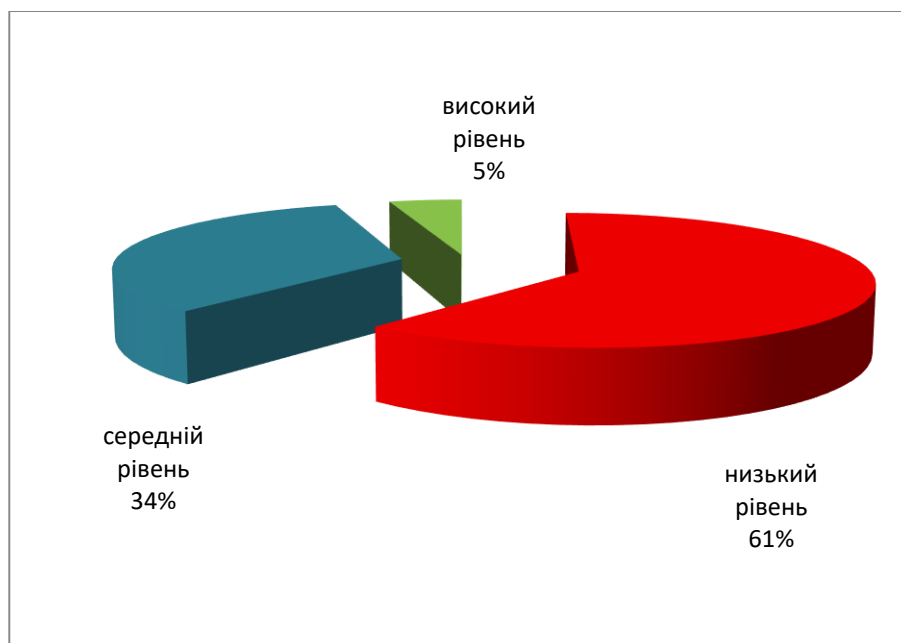
Для 35 працівників Миколаївського обласного центру зайнятості, а це 54% властивий високий рівень професійної самоефективності. Високий рівень професійної самоефективності характеризується високим ступенем впевненості у своїх професійних здібностях та навичках. Фахівці з таким рівнем самоефективності здатні досягати високих результатів, демонструвати високу продуктивність і ефективно справляються з будь-якими професійними викликами. Такі спеціалісти відзначаються впевненістю у своїх професійних навичках та здібностях. Зазвичай мають мінімальний рівень стресу, навіть у нетипових чи складних ситуаціях. Здатні зберігати спокій і раціональність у стресових умовах. В процесі трудової діяльності схильні ініціювати нові проекти, продукувати ідеї, не чекаючи на вказівки «зверху». Вміють передбачати потенційні проблеми і докладають максимум зусиль для їх вирішення.



Розподіл груп досліджуваних за рівнями професійної самоефективності
(за опитувальником професійної самоефективності)(Рис.2.1)

Для більш детального аналізу частоти негативного впливу роботи на працівника та його психологічний стан пропонується розглянути результати дослідження за методикою «Шкала негативного впливу роботи» («Negative Affect of Work Scale») Д.Ватсона. Дана діагностика дає можливість встановити,

як часто внаслідок негативного впливу роботи працівники відчуваються наляканими, засмученими, нервовими, винуватими, ворожими, роздратованими тощо, отже, результати її використання можуть вказувати на рівень напруженості в організації.



Розподіл груп досліджуваних за рівнями негативного впливу роботи
(Рис.2.2.)

Відповідно до результатів дослідження 61% працівників Миколаївської служби зайнятості демонструють мінімальні ознаки тривожних симптомів викликаних негативним впливом роботи. Це означає, що такі почуття як наляканість, засмучення, нервовість, ворожість і роздратованість викликана робочими справами є мінімально вираженими та ледь помітними для них. Мінімальні тривожні прояви серед працівників можуть виражатися у відчутті легкого занепокоєння або знервованості, особливо перед важливими подіями, такими як селекторні наради, важливі зустрічі тощо. Також іноді мінімальна тривожність може впливати на здатність фокусуватися на окремих задачах, але не суттєво.

34% працівників мають ознаки слабкої тривожності викликані впливом роботи, періодично почуваються наляканими, засмученими, нервовими, роздратованими тощо. При слабкій тривожності може спостерігатися підвищена емоційна чутливість або легка дратівливість як відповідь на стресові або несподівані події. При нехтуванні даного впливу з часом можливий перехід до суттєвого впливу на здатність фахівців до виконання щоденних завдань.

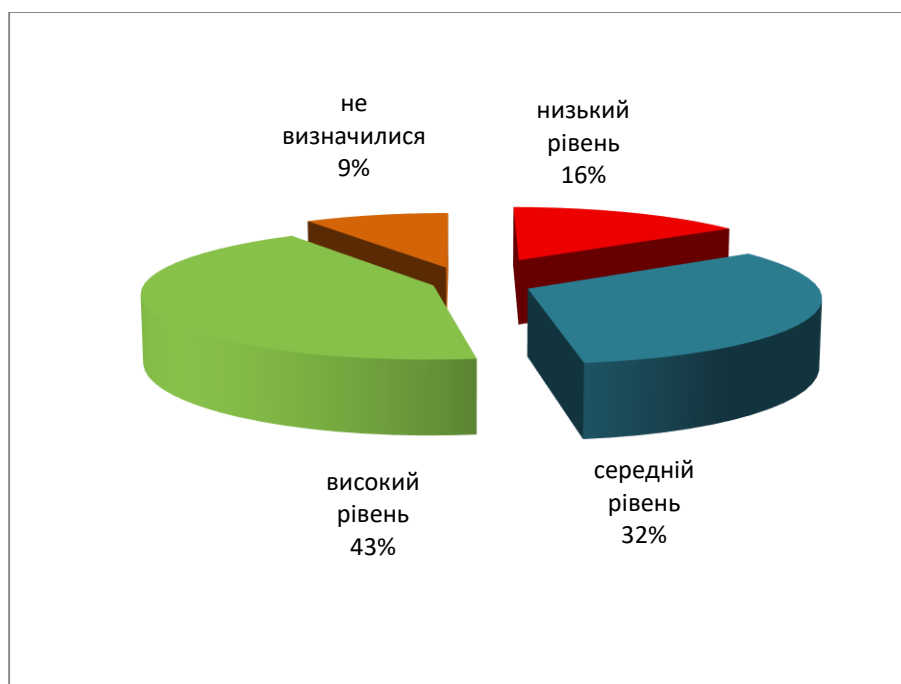
5% працівників вказують на значний негативний вплив роботи на їх психологічний стан та емоційне благополуччя. Вони зазначають, що дуже часто відчують негативні думки або переживання, ворожість у робочих стосунках. Небезпека такого впливу полягає в тому, що при відсутності оперативного реагування розвиваються значні труднощі в роботі та повсякденному житті працівника. З часом можливе емоційне вигорання персоналу через дезадаптованість до робочого місця, надмірне робоче навантаження і неадекватні міжособистісні відносини.

З метою оцінки рівня нервово-психічної стійкості особистості використано у дослідженні коротка шкала стійкості (The Brief Resilience Scale; B. Smith). Цей інструмент дозволяє досліджувати, наскільки ефективно людина здатна протистояти стресовим ситуаціям, подолати труднощі та адаптуватися до змін у житті.

Методика орієнтована на виявлення рівня психічної стійкості у різних сферах життя, включаючи робоче середовище, особисті відносини, виконання поставлених завдань тощо. Вона може бути корисною для розуміння того, які аспекти життя можуть викликати стрес у конкретної особистості, і які стратегії можуть допомогти йому або їй подолати цей стрес.

Згідно з результатами можна стверджувати, що емоційна стресостійкість працівників Миколаївської служби зайнятості складає 43%, тобто 28 респондентів мають високий рівень стресостійкості, 32%, а саме 21 досліджуваний має середній рівень та 16% тобто 10 респондентів мають низький

рівень емоційної стресостійкості та 9% тобто 6 респондентів не визначились зі своїм рівнем стресостійкості (Рис.2.3.)

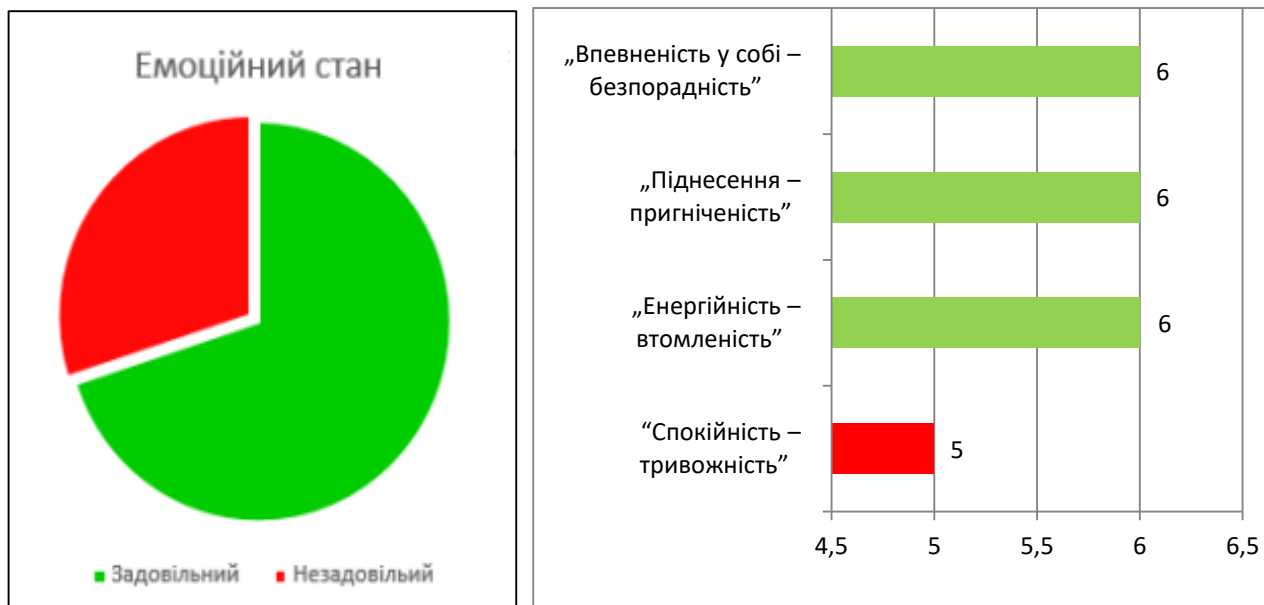


Розподіл груп досліджуваних за рівнем емоційної стресостійкості
(Рис.2.3.)

З метою встановлення динаміки емоційного стану працівників служби зайнятості використано «Методику самооцінки емоційних станів» (автори А. Уессман, Д. Рікс). Розглянемо результати дослідження для групи досліджуваних респондентів (Рис.2.4.)

За шкалами “Енергійність-втомленість”, “Піднесення - пригніченість”, “Впевненість у собі - безпорадність” середні індивідуальні показники складають 6 балів і є відносно добрим показником емоційного стану працівників Миколаївської служби зайнятості.

За шкалою “Спокійність – тривожність” середній індивідуальний показники складає 5 балів і є як погіршений.



Розподіл груп досліджуваних за рівнем емоційного стану
(Рис.2.4.)

Середній інтегральний показник емоційного стану персоналу складає 5,75 балів (або 23 бали сумарного значення) і знаходиться на межі погіршеного та доброго.

Загалом, незадовільний результат показали 5% респондентів за показником шкали „Спокійність – тривожність”, їх показник інтерпретований як поганий і дуже поганий. 51,5% мають показник –погіршений і лише 7,5 % респондентів знаходяться в межі дуже доброго результату. Все це може пояснюватися нестабільністю емоційних станів працівників викликаних ситуаціями небезпеки та постійними очікуваннями поганих новин.

За шкалою „Енергійність – втомленість” 2 % респондентів показали поганий і дуже поганий результат, а 6,5% опитаних працівників знаходяться в межі дуже доброго результату. Загальна більшість учасників емпіричного дослідження 91,5% знаходяться за результатами у межі між добрим та погіршеним показником емоційного стану з незначною перевагою в бік доброго. Отримані дані можуть свідчити про те, що більшість працівників Миколаївської

служби зайнятості мають специфічні психофізичні симптоми емоційного вигорання. Зокрема, відчуття емоційної та фізичної втоми.

В разі не врахування вище наведених даних при роботі з подоланням професійного вигорання серед персоналу служби, показник шкали „Енергійність – втомленість” може змінитися у бік погіршеного значення.

Трохи більше 52 % опитаних працівників Миколаївської служби зайнятості за шкалою „піднесення – пригніченість” мають добрий показник емоційного стану, в той же час і у 41,9% - респондентів він знаходиться на значенні погіршений. Такі показники можуть свідчити про можливі коливання переходу емоційних станів персоналу як у напрямку погіршення так і покращення із залученням великої маси люду, оскільки величина показника є суттєвою для групи. Також на відміну від попередніх шкал „піднесення – пригніченість” має дасить значний показник дуже поганого результату емоційного стану, а саме 4% знаходяться в найнижчій точці пригнічення і це може свідчити про наявність у них відчуттів печалі, безнадії та втрати енергії. Якщо на емоційний стан цих працівників не впливати, то можливий розвиток у них серйозних психічних розладів.

Найкращі показники емоційних станів респондентів виявлено за шкалою „Впевненість у собі – безпорадність”. За даними показниками відсутні працівники, які б мали б поганий чи дуже поганий рівень значень. Тобто переважна більшість не сумніваються у власних силах, мають тверді та послідовні переконання, не бояться зробити помилку і бути за це покараними – добрий показник мають майже 75 % опитаних. 13,6 % -мають дуже добрий показник і лише близько 11% - погіршений.

З метою виявлення депресивних симптомів серед працівників Миколаївського обласного центру зайнятості та філій використано опитувальник депресії PHQ-9. Розглянемо розподіл групи досліджуваних працівників за ступенем вираженості депресивних ознак (Рис. 2.5.)

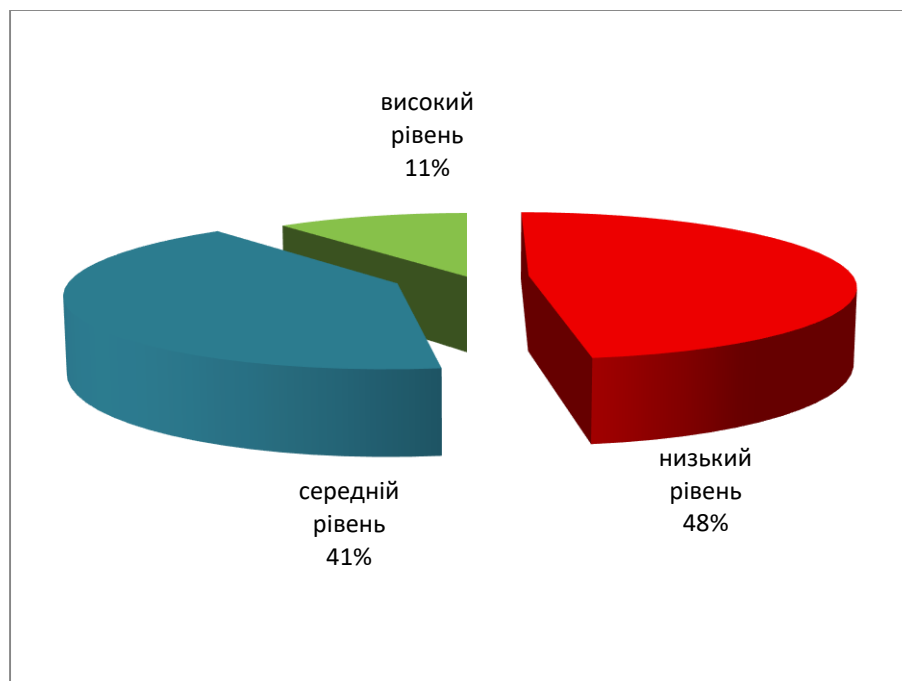


Рис.2.5 Розподіл групи досліджуваних працівників за ступенем вираженості депресивних симптомів (за опитувальником PHQ-9)

Відповідно до результатів дослідження майже 48% працівників Миколаївського обласного центру зайнятості не мають ознак депресивних симптомів. 41% досліджуваних працівників мають ознаки легкої депресії. Легка депресія виражається в таких ознаках як: відчуття постійної втоми, роздратованість, знижений емоційний фон. Втрат задоволеності від професійної діяльності. Зміни у сні, зниження продуктивності тощо.

11% респондентів демонструють помірну депресію. Помірна депресія серед працівників може виражатися у постійному почутті печалі, втоми та безнадії, попри те, що вони можуть продовжувати виконувати свої обов'язки, їхня емоційна стабільність може бути порушена. Помірна депресія може призвести до зменшення мотивації та енергії для виконання професійних обов'язків. Це може вплинути на якість роботи та здатність до ефективного виконання поставлених задач. Службовці можуть відчувати постійну втому та недосконалість у виконанні своїх обов'язків. Вони можуть переживати відчуття нездатності досягти своїх професійних цілей або задовольнити потреби клієнтів. Помірна депресія може супроводжуватися періодами зміни настрою, де особа

може відчувати діапазон емоцій, від важкої печалі до коротких моментів відчуття тривоги або роздратування. Працівники служби зайнятості з помірною депресією можуть відчувати бажання уникати соціальних взаємодій з колегами або клієнтами. Це може призвести до зменшення спілкування та співпраці в соціуму. Деякі службовці можуть відчувати фізичні симптоми, такі як головні болі, м'язова напруга або знижений імунітет, які можуть бути пов'язані з депресією.

З метою визначення рівня "емоційного вигорання" працівників служби зайнятості також використано методику - «Дослідження синдрому «вигорання» Дж. Грінберга. В результатах дослідження було зафіксовано, що 54% працівників мають низький рівень "вигорання", середній рівень - 31% респондентів і 15 % це службовці з високим рівнем професійного вигорання. Графічне зображення отриманих показників представлено на рисунку 2.6.

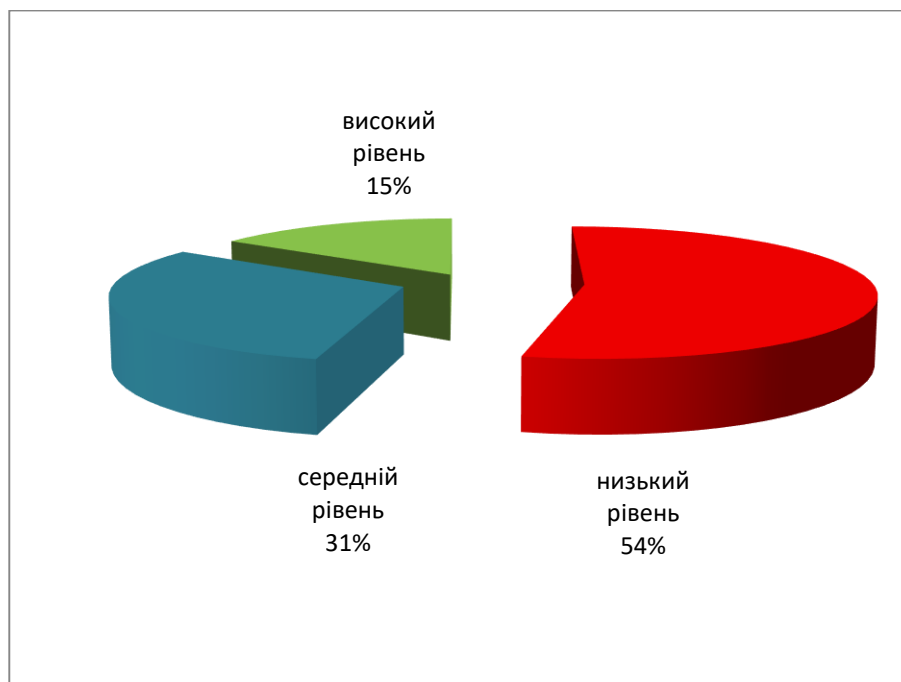


Рис. 2.6. Рівень сформованості професійного вигорання працівників Миколаївської обласної служби зайнятості

Отже, за результатами нашого дослідження, використовуючи різні методики оцінки психологічних станів, досліджено ступінь емоційного вигорання працівників служби зайнятості та тенденції впливу окремих

показників індивідуальнопсихологічних властивостей та емоційних станів особистості на його рівень.

Отже, в ході дослідження, було встановлено наявність певних тенденцій серед респондентів щодо емоційного вигорання, наприклад при визначенні рівня професійної самоефективності встановлено, що 54% працівників мають високий рівень само ефективності, 41 % - середній, а 5% - низький, що потенційно може вказувати на неможливість даної категорії осіб правильно оцінювати ситуації та шукати ефективні способи виходу із складних життєвих обставин. Крім, того це суттєвим чином може послаблювати мотивацію людини, знижувати її рівень досягнень, негативно впливати на якість життя.

За допомогою короткої шкали стійкості (The Brief Resilience Scale), було виявлено, що емоційна стресостійкість працівників Миколаївської служби зайнятості складає 43%, тобто 28 респондентів мають високий рівень стресостійкості, 32%, а саме 21 досліджуваний має середній рівень та 14% тобто 10 респондентів мають низький рівень емоційної стресостійкості та 9% тобто 6 респондентів не визначились зі своїм рівнем стресостійкості.

За результатами методики самооцінки емоційного стану Уессмана-Рікса, було виявлено, що незадовільний результат показали 5% респондентів за показником шкали “спокійність – тривожність», за шкалою „енергійність – втомленість” 2 % респондентів показали поганий і дуже поганий результат. На відміну від попередніх шкал „піднесення – пригніченість” має дасить значний показник дуже поганого результату емоційного стану, а саме 4% знаходяться в найнижчій точці пригнічення і це може свідчити про наявність у них відчуттів печалі, безнадії та втрати енергії. Найкращі показники емоційних станів респондентів виявлено за шкалою „впевненість у собі – безпорадність”. За даними показниками відсутні працівники, які б мали б поганий чи дуже поганий рівень значень. Тобто переважна більшість не сумніваються у власних силах, мають тверді та послідовні переконання, не бояться зробити помилку і бути за це покараними. Щодо методики «Дослідження синдрому вигорання» Дж.

Грінберга, встановлено, що 15% респондентів мають високий рівень емоційного вигорання, 31% - середній, а 54% - низький рівень емоційного вигорання.

Ці дані свідчать про різноманітність у рівнях стресостійкості та емоційного вигорання серед респондентів і можуть бути корисні для розробки індивідуальних стратегій управління стресом та підтримки психічного здоров'я працівників.

Також результати нашої роботи можуть бути використані для подальших наукових розвідок щодо вивчення впливу психологічних чинників на розвиток «емоційного вигорання» особистості у працівників служби зайнятості. Визначені кореляти можуть бути використані для безпосередньої корекційно-консультативної роботи з працівниками соціальних установ. Такий підхід до вивчення даної проблеми, на нашу думку, дозволяє окреслити перспективи подальшого дослідження емоційного вигорання службовців, через розвиток їх особистісних ресурсів.

Висновки до другого розділу:

Результати експерименту обумовлюють висновки другого розділу даного дослідження.

Було проведено емпіричне дослідження емоційного вигорання працівників служби зайнятості за допомогою наступних методик:

1. методика «Шкала професійної самоефективності (коротка версія)» («Short Occupational Self-Efficacy Scale»), (T. RIGOTTI, B. SCHYNS, G. MOHR) (адаптація О.В. Креденцер),
2. методика Шкала негативного впливу роботи (Negative Affect at Work Scale) D. Watson,
3. методика Коротка шкала стійкості (The Brief Resilience Scale; B. Smith),
4. методика самооцінки емоційного стану Уессмана-Рікса,
5. Опитувальник з депресії PHQ-9,

6. методика «Дослідження синдрому «вигорання» Дж. Грінберга.

Експериментальна програма дослідження включала в себе аналіз рівня стійкості, емоційного стану, самоефективності, рівня депресії, втоми та засудження на робочому місці працівників служби зайнятості, що дозволило виявити основні фактори, які спричиняють емоційне вигорання.

За проведеними методиками можемо констатувати, що майже половина досліджуваних мають проблеми з самоефективністю. Відчувають в тій чи іншій мірі відсутність віри у власні здібності та можливості дії для досягнення обраної мети, з острахом вбачають майбутні перешкоди, що виникають на їх шляху. Не мають змоги правильно оцінити ситуацію та шукати ефективний спосіб впоратися з труднощами, що виникають. 5% респондентів відзначають значний вплив роботи на власний емоційний стан. Третина респондентів знаходиться на стадії виснаження, що свідчить про наявність емоційного дефіциту, емоційного відчуження, особистісного відчуження, психосоматичних та психовегетативних порушень. 15% респондентів мають високий рівень емоційного вигорання, що свідчить про втрату всіх психічних ресурсів, майже половини мають середній рівень, що свідчить про помітні емоційні зміни, та трохи більше половини мають низький рівень емоційного вигорання.

Проведений аналіз результатів дослідження підтвердив високий рівень емоційного вигорання серед працівників. Виявлено, що основними чинниками, що спричиняють це явище, є перевантаження роботою, недостатня підтримка та відсутність можливостей для відновлення сили.

ПРОГРАМА ПО ЗНИЖЕННЮ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ НА ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ

3.1. Корекційно-відновлювальна програма по зниженню рівня емоційного вигорання у працівників служби зайнятості

Зважаючи на результати проведеного дослідження, нами була розроблена корекційна програма зі зниження рівня емоційного вигорання у працівників служби зайнятості.

Мета психокорекційної програми зниження рівня емоційного вигорання у працівників служби зайнятості і полягає в створенні спеціалізованої системи психологічної підтримки та навчанні, спрямованому на зниження стресу, покращення самопізнання та психологічної стійкості, а також на підвищення рівня загального благополуччя цієї категорії професіоналів.

Відповідно до мети, виділено наступні **завдання** програми:

- розвинути інформаційно-теоретичну компетентність працівника служби зайнятості щодо питання емоційного вигорання;
- навчити службовців психотехнічних прийомів саморегуляції негативних емоційних станів, що дозволить працівникам ефективніше протистояти стресовим ситуаціям та підвищити рівень своєї адаптивної здатності;
- розвинути у працівників служби зайнятості мотивацію до професійного самовдосконалення особистості через підвищення самооцінки, зняття тривожності;
- сприяти збереженню в колективі здорового психологічного мікроклімату; зниження рівня конфліктності; розвитку комунікативних умінь, емоційної сфери; згуртованості і довіри між колегами.
- відпрацювання практичних навичок управління власними ресурсами та енергією для підтримки довготривалої професійної ефективності та психічного здоров'я.

Перелік методів і форм роботи, які будуть використовуватися під час занять: групова форма роботи, тренінг, музикотерапія, арт-терапія.

Очікувані результати:

1. Зменшення рівня емоційного вигорання: Програма має на меті знизити загальний рівень емоційного вигорання серед працівників служби зайнятості. Очікується, що після участі у програмі службовці будуть відчувати менше втоми, стресу та відчуження, що сприятиме покращенню їх загального психічного стану.

2. Підвищення рівня стресостійкості: Учасники програми мають оволодіти навичками управління стресом та емоціями, що дозволять їм ефективніше впоратися зі стресовими ситуаціями у своєму професійному та особистому житті.

3. Покращення самопочуття: Внаслідок зниження емоційного вигорання та використання психологічних стратегій саморегуляції очікується покращення загального самопочуття учасників програми.

4. Підвищення професійної ефективності: Зменшення рівня емоційного вигорання може призвести до підвищення професійної ефективності працівників служби зайнятості, оскільки вони будуть більш зосередженими, енергійними та мотивованими у виконанні своїх обов'язків.

5. Покращення взаємовідносин: Очікується, що зменшення рівня емоційного вигорання сприятиме покращенню взаємодії та комунікації між працівниками та клієнтами.

Розроблена корекційно-відновлювальна програма складається з одноденного тренінгу, який розподілений на чотири основні блоки. Програма організована таким чином, щоб забезпечити комплексний підхід до розвитку ключових аспектів стресостійкості та формуванню основ збереження ментального здоров'я через різноманітні активності та вправи.

Основні структурні елементи корекційно-відновлювальної програми:

- 1) Вітання, створення дружньої атмосфери, згуртування групи;

2) Ігри, техніки оптимізації емоційного стану, техніки контруктивних копінг-стратегій;

3) Візуалізаційні вправи, перегляд відео, дискусії;

4) Рефлексія, обмін думками, традиційне завершення.

Зустріч сформована з трьох основних частин:

- I частина (вступ) – включає традиційне вітання, знайомство, вправи на активізацію групи, створення дружньої атмосфери та згуртування учасників. Даний етап сприяє формуванню комфортного середовища для відкритого спілкування та взаємодії, що є основою для подальшої роботи.
- II частина (основна) – включає ігри, прийоми, вправи, перегляд коротких відео та дискусії. У цьому етапі акцент робиться на вправах для візуалізації, техніках оптимізації емоційного стану, підвищення опірності стресу та розвитку конструктивних копінг-стратегій, що дозволяє учасникам набувати практичних навичок для покращення їх здібностей.
- III частина (рефлексія) – завершення зустрічей включає обмін думками та емоціями, а також традиційне завершення, яке включає прощання. Визначений етап дозволяє учасникам оцінити свою участь, обговорити отримані результати і висловити свої враження.

Психокорекційна робота будувалась на наступних принципах, нормах та правилах поведінки в групі [30,с.212-213]:

- принцип «тут і тепер». Даний принцип означає акцентування учасників на теперішньому, тобто предметом аналізу можуть виступати лише ті процеси, почуття, думки тощо, які спостерігаються в групі в даний момент;
- принцип щирості та відкритості. Орієнтує учасників на саморозкриття на основі відвертості та щирості як ознаки сильної і здорової особистості.
- принцип «Я». Суть його полягає у відмові від безособових мовних форм, що допомагають у повсякденному спілкуванні приховувати власну позицію. Тобто це звернення через самопізнання, самоаналіз та рефлексію;

- принцип активності. Цей принцип передбачає активну участь у груповій роботі всіх її членів;
- принцип конфіденційності. Етична вимога, яка має на увазі створення атмосфери психологічної безпеки і саморозкриття за рахунок нерозголошення інформації інтимного характеру за межами групи.;
- принцип акцентування мови почуттів. Даний принцип означає уникнення оціночних суджень, їх заміна описом власних емоційних станів.
- правило звертання один до одного. Згідно з цим правилом спілкування між усіма учасниками і ведучим здійснюється на «ти», що дозволяє створити дружню і вільну обстановку в групі.
- правило «Ігрове ім'я». Дане правило передбачає можливість вибрати собі на час тренінгової роботи «ігрове ім'я».
- правило зворотнього зв'язку, яке полягає в тому, що зворотній зв'язок є одним з головних засобів об'єктивації усвідомлення учасниками своєї поведінки.
- правило «Стоп». Згідно з цим правилом кожен учасник має право без будь-яких пояснень зупинити розмову, яка стосується його особистості. Це право дає учасникам впевненість і почуття самозахисту від тиску групи

Оцінка ефективності програми буде здійснюватися через вторинне діагностування респондентів та зворотній зв'язок після завершення участі в тренінгу. Узагальнені результати отриманих даних нададуть інформацію про досягнуті зміни та ефективність корекційно-відновлювальної програми в питанні подолання емоційного вигорання спеціалістів служби зайнятості.

Нижче представлена табл.3.1. та табл. 3.2., що детально описують структуру тренінг -програми, включаючи її назву, мету, інструменти для роботи, а також техніки, вправи, завдання і рольові ігри, що будуть використовуватися для процесу навчання та оцінити ефективність програми.

**Тематичний план психокорекційної тренінг- програми зниження
рівня емоційного вигорання у працівників Миколаївської обласної
служби зайнятості та її філій**

Табл. 3.1

Тема	Зміст
1.Розуміння емоційного вигорання. Симптоми емоційного вигорання	- Визначення поняття "емоційне вигорання"; - Опис основних симптомів емоційного вигорання.
2. Втома і вигорання.	- Визначення поняття «втома» і «вигорання». Їх схожість та відмінності.
3. Фактори, котрі породжують вигорання (зовнішні/внутрішні/спільні).	- Фактори, що спричиняють емоційне вигорання; - Негативні наслідки для професійної діяльності та особистого життя
4.Стратегії управління стресом. Стійкість. Стресостійкість.	- Мультиmodalьна модель подолання BASIC PH
5. Комунікація та зворотний зв'язок	- ННС «4 стільці», вправи на поліпшення комунікативних навичок та уміння давати зворотний зв'язок
6. Посилення стресостійкості клієнтів.	- Важливість соціальної підтримки клієнта в запобіганні емоційному вигоранню
7.Самодопомога	- Вивчення технік релаксації та дихальних вправ; - Вправи на підвищення свідомості та медитація; - Пізнання власних емоцій та реакцій;

	- Застосування методів саморефлексії для підвищення само усвідомленості;
	- Виконання різноманітних практичних вправ на підтримку емоційного здоров'я - Домашні завдання для закріплення отриманих навичок
Заключні висновки та подальші кроки	- Підсумки програми та оцінка досягнених результатів; - Розробка плану подальших дій для підтримки емоційного здоров'я.

Табл. 3.2

Структура заняття	Обладнання	Тривалість заняття
Вступ. I. Привітання присутніх. Знайомство. Правила роботи в групі. - Вправа «Ще вчора Я...., а сьогодні зранку Я....». Основна частина. 1. Розуміння емоційного вигорання. - Вправа «Метафора про емоційне вигорання» (робота в групі).	Проекційний екран, презентація, аркуші А4, фломастери, фольга, кольоровий папір, кульки, релаксаційні техніки, картки ситуацій, пам'ятки з рекомендаціями.	6 годин

2. Втома і вигорання. Схожість і різниця: - Вправа «Мозковий штурм»; - Вправа «Трансформація». 3. Фактори, котрі породжують вигорання (зовнішні/внутрішні/спільні). - Вправа «Чекліст: розпізнай фактори емоційного вигорання»; - Вправа-руханка «Гостримо сокиру». 4. Стійкість. Стресостійкість. Мультимодальна модель подолання BASIC PH. (Адаптивні/Деадаптивні) - Вправа «Міст, що єднає» (за А. Гершановим); - Індивідуальна робота «Розповідь у 6 квадратах»; - Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Barriers (SWOB). 5. Посилення стресостійкості клієнтів.		
--	--	--

- Вправа «Світове кафе» - що в меню? 6. Комунікація та зворотний зв'язок. - Вправа «Активне слухання»; - Рольова гра «Вирішення конфліктів»; - Модель ННС «4 стільці». 7.Самодопомога - Вправа «Ресурсні промені» - Практики стабілізації емоційних станів - Протокол «чотири стихії» III. Заклучна частина. Рефлексія. Підсумки. Домашнє завдання		
--	--	--

Отже, корекційно-відновлювальна програма для подолання емоційного вигорання працівників служби продемонструвала ефективність у розвитку ключових навичок, необхідних для успішного подолання негативних впливів стресових ситуацій на ментальне здоров'я. Завдяки комплексному підходу, який включав розвиток самоусвідомлення, навиків позитивного мислення, навичок управління стресом, комунікаційних здібностей, а також відпрацювання ефективних копінг-стратегій, учасники змогли суттєво покращити свій емоційний стан, розвинути власну резистентність та резильєнтність після труднощів чи стресу.

3.2. Аналіз дієвості впливу психокорекційної тренінг -програми

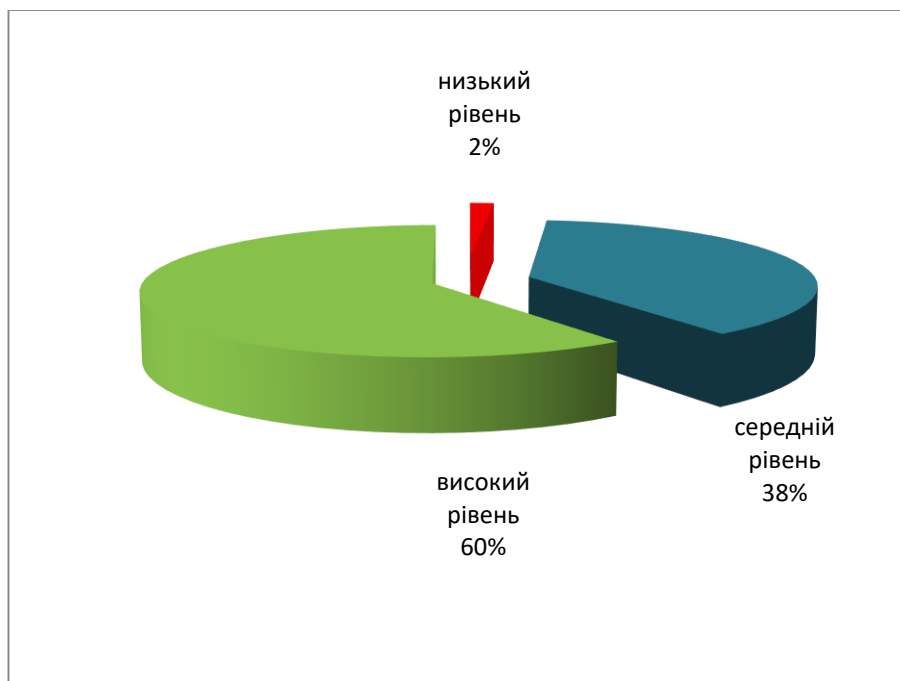
Основною метою дослідження, що було нами проведено - теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання працівників служби зайнятості та розробка практичних заходів щодо його подолання. Саме, тому після проведення корекційно – відновлюваної програми було проведено повторне діагностування за методиками нашого дослідження.

З метою вивчення особливостей професійної самоефективності працівників, що працюють в Миколаївському обласному центрі зайнятості та його філіях використано методику «Шкала професійної самоефективності (коротка версія)» («Short Occupational Self-Efficacy Scale»), адаптація О.Креденцера. Розглянемо отриманні результати на (Рис.3.1).

Після проведення корекційно-відновлювальної роботи результати виглядають наступним чином. Високий рівень професійної самоефективності змінився з 54% до 60%, що свідчить про збільшення кількості працівників, що характеризується високим ступенем впевненості у своїх професійних здібностях та навичках. І як наслідок, мають більш ефективний супротив до стресу, можуть зберігати спокій і раціональність у стресових умовах, ефективно протистояти емоційному вигоранню та його наслідкам.

Згідно даних повторного дослідження за методикою «Шкала професійної самоефективності (коротка версія)» лише 1 респондент зберіг низький рівень професійної самоефективності, що складає приблизно 2% від загальної кількості досліджуваних. І відповідно в ситуаціях професійної діяльності даний працівник може мати складності в актуалізації та кваліфікованому використати своїх професійних інструментів та якостей, які забезпечує успішність виконання професійних задач. Також, протистояння даної особи стресовим ситуаціям є досить слабкою, що може призвести до емоційного вигорання.

Приблизно 38 % або 25 досліджуваних працівника мають середній рівень професійної самоефективності і характеризується помірною впевненістю у своїх професійних здібностях та навичках.



Розподіл груп досліджуваних за рівнями професійної самоефективності (за опитувальником професійної самоефективності)(Рис.3.1).

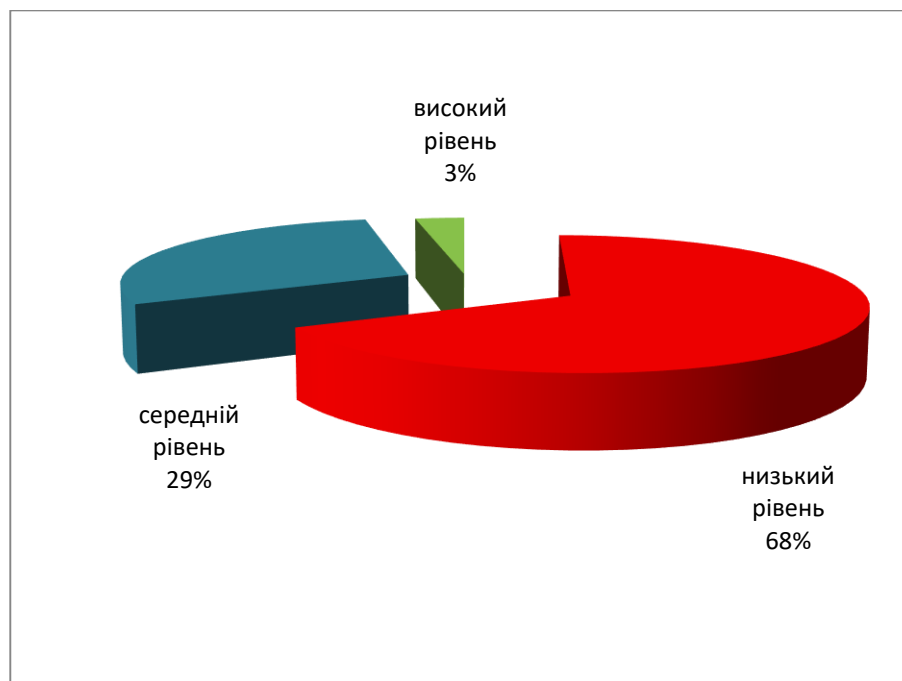
На основі результатів методики «Шкала професійної самоефективності (коротка версія)» («Short Occupational Self-Efficacy Scale»), адаптація О.Креденцера можна стверджувати, що корекційно-відновлювальна робота, спрямована на подолання емоційного вигорання працівників служби зайнятості, показала значущі та позитивні результати.

Також повторно було проведено діагностування психологічних станів працівників за методиками «Шкала негативного впливу роботи» («Negative Affect of Work Scale») Д.Ватсона, методика коротка шкала стійкості (The Brief Resilience Scale; B. Smith).

Порівняльний аналіз результатів за методикою «Шкала негативного впливу роботи» («Negative Affect of Work Scale») Д.Ватсона показала, що кількість працівників, які мали негативний вплив роботи на свій емоційний стан скоротилася з 5% до 3%. Тобто рівень напруженості в організації суттєво зменшився.

Окрім того збільшилася кількість працівників Миколаївської служби

зайнятості, які демонструють мінімальні ознаки тривожних симптомів викликаних негативним впливом роботи. Показник збільшився з 61% до 68% від загальної кількості учасників дослідження.



Розподіл груп досліджуваних за рівнями негативного впливу роботи
(Рис.3.2)

Повторно оцінюючи зміни рівня нервово-психічної стійкості особистості працівників Миколаївської обласної служби зайнятості за короткою шкалою стійкості (The Brief Resilience Scale; B. Smith) було встановлено кількісні зміни у розподілі осіб за рівнями психічної стійкості у різних сферах життя, включаючи сферу професійної реалізації. Так, емоційна стресостійкість працівників Миколаївської служби зайнятості з високим рівнем змінилася з 43%, тобто 28 респондентів до 48% і відповідно 31 респондента, 32% досліджуваних, що мали середній рівень збільшився до 49%. Відповідно зменшилася кількість респондентів, які мали низький рівень емоційної стресостійкості, при повторному аналізі їх частка склала в межах 3%. З 9% респондентів, які не визначились зі своїм рівнем стресостійкості за першим опитуванням при повторному всі визначилися (Рис.3.3).



Розподіл груп досліджуваних за рівнем емоційної стресостійкості

(Рис.3.3)

Досліджуючи повторно прояви депресивних симптомів серед працівників Миколаївського обласного центру зайнятості та філій за опитувальником депресії PHQ-9 до та після корекційно-відновлювальної програми, метою якого було оцінити ефективність корекційних заходів та їх вплив на емоційний стан респондентів та ступінь вираженості депресивних ознак, що мають місце як результат емоційного вигорання (Рис.3.4).

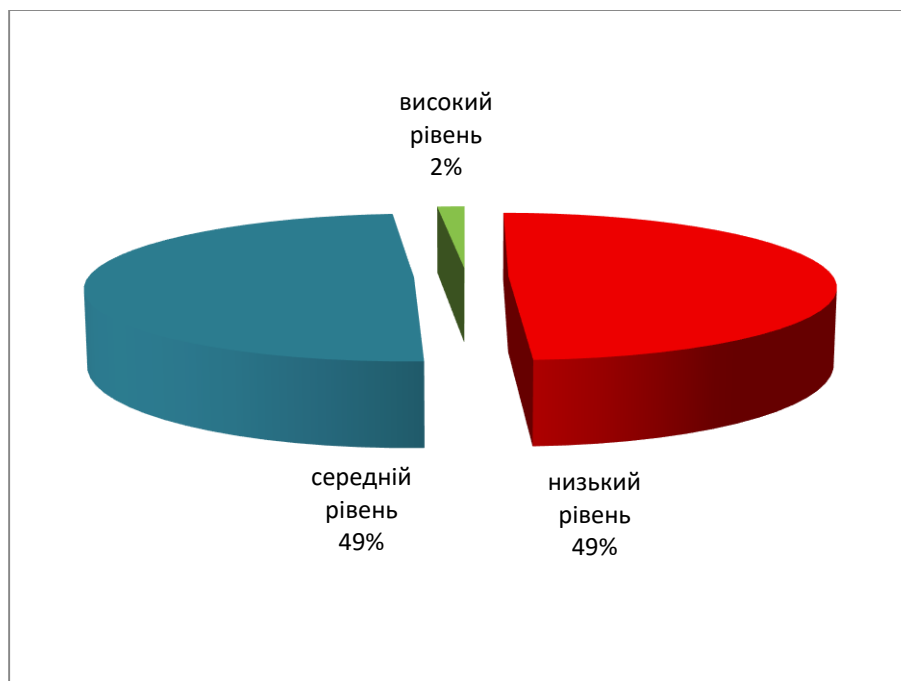


Рис.3.4. Розподіл групи досліджуваних працівників за ступенем вираженості депресивних симптомів (за опитувальником PHQ-9)

Відповідно до результатів повторного дослідження частка працівників Миколаївського обласного центру зайнятості, які не мають ознак депресивних симптомів зросла з 48% до 49%. Також покращилася частка досліджуваних працівників, які мають ознаки легкої депресії, їх кількість збільшилася з 41% до 49%. Помірну депресію продемонстрував лише 1 респондент, що становить близько 2% від опитаних.

Отримані зміни в показниках вказують на зменшенню ознак депресивних симптомів в учасників дослідження та емоційної стабілізації їх самопочуття. Це істотно може вплинути на якість роботи та здатність колективу до ефективного виконання поставлених задач на робочому місці в напрямку їх ефективності.

Після проведення корекційно-відновлювальної програми результати рівня "емоційного вигорання" працівників служби зайнятості за методикою - «Дослідження синдрому «вигорання» Дж. Грінберга показали також суттєве покращення. Якщо в результатах дослідження до проведення корекційно-відновлювальної програми було зафіксовано, що 54% працівників мають

низький рівень "вигорання", середній рівень - 31% респондентів і 15 % це службовці з високим рівнем професійного вигорання, то після проведення корекційно-відновлювальної програми було отримано наступні дані (Рис.3.5)

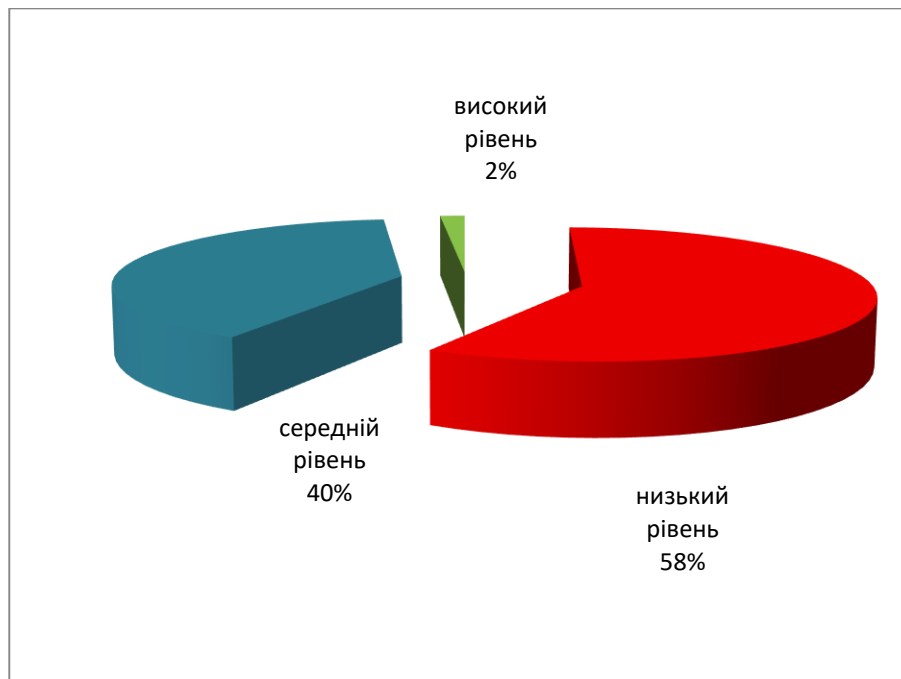


Рис. 3.5. Рівень сформованості професійного вигорання працівників Миколаївської обласної служби зайнятості

Частка службовці з високим рівнем професійного вигорання, які втратили всі психічні ресурси, все частіше проявляється злість, образливість, смуток, замкнутість, відстороненість. зменшилася з 15% до 2%. Це також підтверджує ефективність програми у підвищенні рівня стресостійкості, резильєнтності та діалогічності працівників служби зайнятості після участі в корекційних заходах, щодо подолання емоційного вигорання.

Також покращення вказує на позитивний вплив корекційних заходів на зміну емоційних станів, що є критично важливим для збереження ментального здоров'я, формування емоційної стійкості і успішної професійної самореалізації.

Отже, корекційно-відновлювальна програма продемонструвала суттєвий позитивний вплив на працівників служби, зокрема на їх самооцінку, почуття

самоусвідомленості, гнучкість мислення та резильєнтність. Програма сприяла формуванню емоційної стійкості, позитивних копінг-стратегії для підтримки психологічної рівновагу в проблемних ситуаціях та позитивних змін у міжособистісних відносинах і ненасильницького спілкування. Результати підтверджують ефективність програми у знаходженні балансу, між нашими емоціями та тим, як ми дозволяємо їм впливати на наше життя. На основі отриманих даних доцільно розробити практичні рекомендації щодо розвитку самодопомоги для подолання емоційного вигорання як на робочому місці так і в повсякденні.

3.3. Практичні рекомендації щодо розвитку навиків самодопомоги подолання емоційного вигорання.

Постійне напруження і відчуття емоційного вигорання може стати серйозним викликом для працівників служби зайнятості, так як вони щоденно стикаються з високим рівнем стресу, емоційно напруженими ситуаціями та великою відповідальністю перед своїми клієнтами. Робота фахівця потенційно вимагає від особистості збільшення нервово-психічної напруги, що призводить до виникнення невротичних розладів, психосоматичних захворювань. На практиці виникає проблема професійної дезадаптації як відображення особистісних протиріч між необхідністю від службовця мобілізуватися і наявністю чи відсутністю внутрішніх енергоресурсів, що в свою чергу, викликають досить стійкі негативні (часто неусвідомлювані) психічні стани, які проявляються в перенапруженні і перевтомі. У зв'язку з цим організація роботи по збереженню психічного здоров'я працівника є одним основних завдань керівництва і системи управління в цілому. В той же час особа теж може своїми діями впливати на рівень емоційного вигорання, відновлювати власну емоційну рівновагу, ефективно керувати своїми емоціями та підтримувати психічне здоров'я.

Оскільки, симптоми вигорання прямо корелюються з низьким рівнем щастя на робочому місці, то подбати про своє психічне здоров'я можна виконуючи нескладні доступні дії:

1) Визначення короткотермінових та довгострокових цілей. Робіть маленькі кроки, вам не потрібно займатися всім одразу. Визначте один маленький крок, який ви можете зробити, щоб краще дбати про себе.

2) Використання «паузи». Дуже важливо виокремлювати час для відпочинку чи інших заходів, для забезпечення психічного та фізичного здоров'я. Турбота про себе або “self-care” – це не тренд, а базова необхідна умова якісного життя кожної людини, яка об'єднує піклування про фізичне і психологічне здоров'я.

3) Оволодіння навичками та вміннями саморегуляції. Здобуття розумових навичок, таких як релаксація, позитивний внутрішній голос, допоможе зменшити рівень стресу, який призводить до «вигорання». Це допоможе вам збільшити енергію, підвищити мотивацію та продуктивність. Практикуйте mindfulness. (практики дихання для зменшення хвилювання), спробуйте метод прогресивної м'язової релаксації, коли по черзі напружуються та розслаблюються 'язи по всьому тілу.

4) Професійний розвиток і самовдосконалення. Обмін професійною інформацією та досвідом з представниками інших служб є одним із засобів запобігання синдрому емоційного вигорання. Загалом, співпраця дає відчуття більш широкого світу, ніж той, який існує всередині окремого колективу. Для цього існують різноманітні курси підвищення кваліфікації, всілякі професійні, неформальні об'єднання, конференції, де зустрічаються люди з досвідом, що працюють в інших групах, де можна поспілкуватись, в тому числі і на абстрактні теми. Самопроекування – формувати особистісний проект розвитку, що передбачає створення життєвої стратегії, програми, обрання життєвої перспективи, а також засвоєння способів забезпечення особистісного зростання

та втілення їх як в особистісному проєкті, так і в проєкті власного життя [35, с.13].

5) Уникнення непотрібної конкуренції. У житті безліч ситуацій, коли неможливо оминати конкуренції. Але занадто велике кар'єрні стремління створюють напругу і тривогу, робить людину занадто агресивною, що сприяє, в свою чергу, виникненню синдрому емоційного вигорання.

6) Емоційне спілкування. Оточіть себе ресурсними людьми. Важливо, щоб ваші друзі, рідні чи колеги поважали ваші потреби. Уникайте тих, хто виснажує, принижує вас або викликає напругу.

7) Підтримка хорошої спортивної форми. Між тілом і розумом існує тісний взаємозв'язок. Хронічний стрес впливає на людину, тому дуже важливо підтримувати хорошу спортивну форму за допомогою фізичних навантажень і раціональної дієти. Неправильне харчування, зловживання спиртними напоями, тютюном, зменшення або надмірне підвищення маси тіла підвищують рівень прояву синдрому емоційного вигорання.

8) Ресурс. Знайдіть для себе щодня “ресурсну годину”. Робіть те, що вам подобається. Продумайте активності, які приносять вам задоволення, та присвячуйте їм час щодня (наприклад, зранку чи ввечері). Можна слухати музику, дивитися улюблені фільми, готувати смачну їжу, читати книжку тощо.

9) Пріоритети. Виділіть час, щоб зосередитись на своїх потребах, навіть якщо вам здається, що у вас немає часу зайнятися чимось ще, зробіть турботу про себе своїм пріоритетом.

10) Вміння відволікатися. Не працюйте в обідню перерву. Не працюйте вдома. Намагайтесь завершити всі справи на роботі, а вдома не думати про роботу, це дасть вам змогу уникнути зайвого стресу.

Схожі рекомендації для запобігання виникненню і розвитку симптомів емоційного вигорання серед професій, що страждають цим недугом сформовані Всесвітньою організацією охорони здоров'я:

1. Візьміть перерву. Навіть якщо ви обожнюєте роботу та щоранку прокидаєтеся з думками про неї, пауза потрібна всім. Повноцінна активна відпустка може врятувати від вигорання та надати сил.
2. Піклуйтеся про себе. Приділіть 5 хвилин чашці улюбленого чаю чи кави, телефонній розмові чи улюбленій музиці, якщо відчуваєте прилив тривоги чи роздратування.
3. Плануйте день. Почніть день із приємної справи, а потім переходьте до поставлених задач.
4. Хваліть себе. Нагадуйте собі про власні досягнення. Випишуйте найзначніші досягнення дня, якщо вам заважає внутрішній перфекціонізм.
5. Чергуйте складні завдання з приємними. Перенапруження під час роботи не сприяє утриманню ресурсу, тож згодом ви починаєте вигоряти. Плануйте свій день так, щоб він був збалансованим, приємним і продуктивним.
6. Говоріть про себе лише позитивно. Не допускайте руйнівних оцінних суджень себе та оточуючих.
7. Частіше займайтеся улюбленою справою. Хобі допомагають уникнути вигорання, головне в цьому процесі – навчитися відновлювати сили та заряджатися енергією.
8. Будьте фізично активними. Фізична активність – ефективний спосіб позбутися вигорання. Після декількох простих вправ тіло почне підганяти вас швидше закінчити роботу та займатися спортом.
9. Будьте уважні. Якщо людина перебуває у стресовому стані, головною проблемою є нестача усвідомлення причини. З уважними та виваженими кроками у вас з'явиться більше часу для роздумів і розв'язання проблем.
10. Зверніться до фахівця. Причини, що лежать в основі емоційного вигорання, іноді важко зрозуміти без професійної допомоги. Терапія – це спосіб підтримки здорового духу. Емоційне вигорання не лише є ознакою стресу на

робочому місці, а й може стати причиною нових проблем. Пам'ятайте, що психолог – не лікар, звернувшись до нього ми не стаємо «психами» [9].

Отже, важливо підкреслити значення систематичного застосування практичних порад та стратегій для збереження психічного здоров'я та підтримки професійної ефективності. Працівники повинні активно вивчати свої емоції та використовувати стратегії саморегуляції для ефективного керування своїми власними реакціями на стресові ситуації. Підтримка з боку колег та професійна спільнота може бути важливим ресурсом у подоланні емоційного вигорання. Відкрита комунікація та взаємна підтримка сприяють створенню позитивного та здорового робочого середовища. Важливо встановлювати межі між професійним та особистим життям, забезпечуючи достатній час для відпочинку, розваг та відновлення енергії.

Загалом, більшу частину ситуацій, що викликають професійне вигорання спеціаліст служби зайнятості здатний вирішити самостійно. Головне зрозуміти та прийняти те, що серйозні зміни – це невід'ємна частина професійного життя кожної людини. І лише від нашого сприйняття цих змін залежить – стануть вони для нас стресовими чи нададуть можливості для отримання цінного досвіду.

Висновки до третього розділу

На основі отриманих результатів емпіричного дослідження була розроблена психокорекційна програма, спрямована на зниження рівня емоційного вигорання у працівників служби зайнятості. Ця програма включає в себе стратегії зниження стресу, підвищення самооцінки, психологічну підтримку, розвиток комунікативних навиків та психологічної пружності.

В результаті впровадження корекційно-відновлювальної програми вдалося досягти суттєвого прогресу в подоланні емоційного вигорання і підтримці професійної ефективності працівників. Програма продемонструвала свою ефективність. Зокрема, учасники програми стали більш впевненими в своїй здатності до протидії життєвим труднощам, керування власними почуттями в

конкретних ситуацій; формування позитивного ставлення до своєї роботи. Стали більш відповідальними за свої дії та їх результати. В професійній діяльності стали формувати моделі аналізу для компетентного розв'язання проблем у взаємодії з колективом чи в стані професійної автономії.

На основі проведеного дослідження були сформульовані практичні рекомендації для працівників служби зайнятості щодо подолання емоційного вигорання. Рекомендації включають в себе регулярний відпочинок, психологічну підтримку та розвиток стратегій самоуправління емоціями.

Важливою є необхідність подальшого вдосконалення програми, щоб ще більше сприяти розвитку особистісної стресостійкості працівників служби зайнятості, в тому числі в умовах війни. Такі вдосконалення можуть включати адаптацію програми до нових тенденцій, ситуативних прийомів чи включення зворотного зв'язку від учасників та постійний моніторинг результатів для забезпечення актуальності та ефективності програми.

Отже, на основі проведеного дослідження можна зробити висновок, що емоційне вигорання є актуальною проблемою серед працівників соціальної сфери, і вироблені практичні рекомендації та корекційні заходи можуть сприяти їхньому покращенню та підвищенню ефективності роботи.

ВИСНОВКИ

Під час написання кваліфікаційної роботи було досягнуто наступних висновків:

1. Психологічні особливості емоційного вигорання є складним та мультифакторним явищем, що виникає внаслідок довготривалої емоційно напруженої діяльності та стресових ситуацій. В ході дослідження було виявлено, що основними психологічними аспектами емоційного вигорання є відчуття безсилля та втомленості, втрата інтересу до роботи, апатія та відчуття невпевненості у власних силах. Також важливо враховувати психологічні механізми саморегуляції та стресової толерантності, які можуть бути використані для подолання емоційного вигорання.

2. Емоційне вигорання є актуальною та значущою проблемою у сфері надання соціальних послуг, таких як психологія, соціальна робота, медицина тощо. Особливості цього явища включають в себе високий рівень емоційної напруженості та стресу, які виникають внаслідок постійного контакту з людьми, які переживають складні життєві ситуації. Професійна емпатія, співчуття та високі вимоги до себе можуть призводити до виснаження ресурсів працівника, зниження мотивації та втрати енергії для подальшої діяльності.

Таким чином, розуміння особливостей емоційного вигорання у працівників служби зайнятості є важливим кроком у розробці стратегій психологічної підтримки та подолання цього явища. Ефективна система саморегуляції, збереження емоційного балансу та збільшення резервів витривалості є ключовими аспектами, які можуть допомогти працівникам надавачам соціальних послуг уникнути емоційного вигорання та зберегти свою професійну ефективність.

3. У військовий час працівники служби зайнятості стикаються з унікальними викликами та стресовими ситуаціями, які можуть призводити до емоційного вигорання. Основними чинниками цього явища є постійний

психологічний тиск, травматичні враження та несприятливі умови роботи, що викликають психологічну травму та відчуття безпеки.

Дослідження показує, що емоційне вигорання у військовий час має серйозний вплив на працівників, знижуючи їхню професійну ефективність та загрожуючи їхньому психічному здоров'ю. Важливо враховувати ці особливості при розробці програм психологічної підтримки та реабілітації працівників, які працюють у сфері надання соціальних послуг під час воєнних конфліктів.

Аналіз емоційного вигорання у військовий час серед працівників служби зайнятості є важливим кроком у підвищенні ефективності та добробуту цих спеціалістів у складних умовах воєнних дій.

4. Дослідження було проведено з метою вивчення емоційного вигорання серед працівників служби зайнятості та розробки психокорекційної програми для зниження цього явища. Методологія включала аналіз рівня стресу та втоми у працівників, опитування їхніх емоційних станів та вивчення психологічних механізмів, що впливають на емоційне вигорання.

Проведений експеримент надав важливі дані щодо основних факторів, що спричиняють емоційне вигорання у працівників, таких як надмірна робоча навантаженість, відсутність підтримки та недостатня увага до власного психічного здоров'я.

5. Розроблена психокорекційна програма зниження рівня емоційного вигорання у працівників служби зайнятості є результатом глибокого аналізу та розуміння основних причин та механізмів цього явища. Програма включає в себе комплекс психологічних методик та стратегій, спрямованих на підтримку психічного здоров'я та психологічної стійкості працівників.

Основні елементи програми включають в себе техніки релаксації, стрес-менеджменту, саморегуляції емоцій, підвищення емпатії та внутрішньої мотивації, а також психологічну підтримку та консультування. Ці методи допомагають працівникам служби зайнятості ефективно впоратися зі стресом та емоційними викликами їхньої професійної діяльності.

Отже, розроблена психокорекційна програма є важливим інструментом для подолання емоційного вигорання у працівників служби зайнятості, що сприяє покращенню їхнього психічного здоров'я, підвищенню професійної ефективності та загального самопочуття.

6. Практичні рекомендації для подолання емоційного вигорання у працівників служби зайнятості включають регулярний відпочинок та відновлення сил після періодів збільшеної навантаженості, навчання технік саморегуляції та релаксації для зниження стресу, доступ до психологічної підтримки та консультування для отримання порад щодо покращення емоційного стану, підвищення самосвідомості щодо емоційних потреб та ресурсів, і стимулювання внутрішньої мотивації для знаходження задоволення та сенсу у професійній діяльності. Ці рекомендації спрямовані на створення сприятливого психологічного середовища для працівників, допомагаючи їм ефективніше подолати емоційне вигорання та зберегти професійну ефективність та психічне здоров'я.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1 Бегеза Л. Психологічні особливості емоційного вигорання лікарів. Психологічні перспективи. Вип.36. 2020. С.37–48.
- 2 Булах В. Синдром професійного вигорання як складний психофізіологічний феномен. Медсестринство. № 4. 2015. С. 47–51
- 3 Главацька О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. Recent issues in social work. Тернопіль. 2017. С. 46-62.
- 4 Дмитро Асонов. Емоційне вигорання медичних працівників: моделі, фактори ризику та протективні фактори// URL: <https://neuronews.com.ua/ua/archive/2021/10%28131%29/pages-28-33/emociyne-vigorannya-medichnih-pracivnikov-modeli-faktori-riziku-ta-protektivni-faktori#gsc.tab=0>(дата звернення: 08.12.2023)
- 5 Емоційне вигорання/ упоряд. В. Дудяк. - К. : Главник, 2007. - 128 с. - (Серія "Психологічний інструментарій"). - Бібліогр.: с. 126.
- 6 Емоційне вигорання – як вчасно розпізнати ознаки небезпеки//<https://www.enableme.com.ua/ua/article/emocijne-vigoranna-ak-vcasno-rozpiznati-oznaki-nebezpeki-7360> (дата звернення: 08.12.2023)
- 7 Емоційне вигорання під час війни. URL: <https://arpp.com.ua/articles/emotional-burnout-during-the-war/> (дата звернення: 08.12.2023).
- 8 Емоційне виснаження та вигорання під час війни: як впоратись. URL: <https://profpressa.com/news/emotsiine->

- visnazhennia-ta-vigorannia-pid-chas-viini-iak-vporatis (дата звернення: 08.12.2023).
- 9 Ефективні поради від емоційного вигорання під час війни.
URL: <https://mon.gov.ua/ua/news/efektivni-poradi-vid-emocijnogo-vigorannya-pid-chas-vijni> (дата звернення: 08.12.2023).
 - 10 Закон України «Про соціальні послуги»//
<https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/2671-19#n6> (дата звернення: 07.09.2024)
 - 11 Зачепа А.М., Микитюк О.М., Сельменська З.М.
Проблематика емоційного вигорання в освітньому середовищі. Наукові записки [Української академії друкарства]. 2021. №1. С. 183-191.
 - 12 Ільєнко М., Пузіков Д. Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи: фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання. Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: тези доповідей. Київ: Університет «Україна» 2008. С. 306–309.
 - 13 Карамушка Л.М. Технології роботи організаційних психологів: навч.посіб. Київ: Фірма «ІНКОС», 2005. 366с.
 - 14 Комплексний аналіз діяльності Державної служби зайнятості на національному, обласному і місцевому рівнях.//
<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/ua/employment-services-report-UNRPP.pdf> (дата звернення: 09.08.2024).
 - 15 Лисенкова І., Гончарова Г. Діагностика, профілактика та корекція синдрому емоційного вигорання у соціальних робітників. Вісник Національної академії Державної

- прикордонної служби України. Хмельницький. 2018. С. 98-106.
- 16 Люди допомагаючих професій і ветерани / ветеранки. URL: https://bf.in.ua/combat_exp/liudy-dopomahaiuchykh-profesij-i-veterany-veteranky/ (дата звернення: 09.08.2024).
 - 17 Максименко С., Кокун О., Тополов Є. Адаптація психодіагностичних методик шкала пошукової активності іншої роботи та шкала негативного впливу роботи. Практична психологія та соціальна робота. 2011. С. 34 - 38.
 - 18 Малишева К. Синдром емоційного вигорання психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика, та корекція: автореф. дис. ...канд. псих. наук: спец.19.00.04. Київ. 2003. 21 с.
 - 19 Маслоу А. Самоактуалізація особистості і освіта. Київ. 1994. 51 с.
 - 20 Матвієнко О. Культура здоров'я персоналу та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання. Всеукраїнська студентська науково-практична конференція. Мелітополь. 2007. С. 30–37.
 - 21 Матеріал: «Визначення психічного вигорання» Олексія Рукавішнікова. URL: <https://vseosvita.ua/library/vyznachennia-psykhichnoho-vyhorannia-oleksiia-rukavishnikova-712897.html> (дата звернення: 09.08.2024)
 - 22 Матеріал: Комплекс методик для діагностики синдрому «професійного вигорання» педагогів. URL: <https://vseosvita.ua/library/kompleks-metodik-dla-diagnostiki-sindromu-profesijnogo-vigoranna-pedagogiv-492484.html> (дата звернення: 09.08.2024)

- 23 Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації (Т. Холмс, Р. Рая). URL: <http://testik.com.ua/vyznachennya-stresostijkosti-ta-sotsialnoyi-adaptatsiyi-t-holms-r-rage/> (дата звернення: 09.08.2024).
- 24 Методики дослідження психічного здоров'я та благополуччя персоналу організацій. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/56142> (дата звернення: 07.09.2024).
- 25 МКХ-11 для статистики смертності та захворюваності 2024-01// URL: <https://icd.who.int/browse/2024-01/mms/en?secondLanguageCode=ru#129180281>(дата звернення: 07.09.2024)
- 26 Наказ Міністерства економіки України «Про затвердження Положення про Державну службу зайнятості» // URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1305-20#n15> (дата звернення: 07.09.2024).
- 27 Особливості емоційного вигорання у працівників медичних установ. URL: <https://www.inforum.in.ua/conferences/21/60/454> (дата звернення: 10.08.2024).
- 28 Офіційний сайт ресурсу PsycINFO Американської психологічної асоціації. URL: <http://www.apa.org/pubs/databases/psycinfo/index.aspx> (дата звернення: 10.08.2024).
- 29 Павлюк М., Журавська Д., Клімишина Н. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. URL:<https://lib.iitta.gov.ua/715424/1/%D0%9F%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%8E%D0%BA3.pdf> (дата звернення: 07.09.2024).

- 30 Погрібна А. Семінар-тренінг як форма групової психокорекції для вчителів з емоційним вигоранням (на матеріалі педагогів спеціальних шкіл-інтернатів для дітей з вадами інтелекту). Проблеми екстремальної та кризової психології. 2016. С. 206–214.
- 31 Психологічне опитування емоційного вигорання спеціалістів служби зайнятості.
URL:https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9CH2clVvtNZKo09B7ED42OmgazuA6n6WGUUYreuTzOi2qzw/viewform?usp=sf_link (дата звернення: 10.08.2024).
- 32 Романовська О., Набільська Є. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. Вип. 3(11). 2011. С. 103–107.
- 33 Рурик Г.Л. Запобігання виникненню синдрому професійного вигорання та синдрому емоційного вигорання – шлях до збереження психічного здоров'я: методичні рекомендації. Миколаїв, 2020. 41с.
URL:https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7932/1/Zapobihannia%20vynyknenniu%20syndromu_Ruryk.pdf (дата звернення: 07.09.2024)
- 34 Формування психологічної готовності військовослужбовців військової служби за контрактом до виконання завдань за призначенням під час бойового злагодження. Методичний посібник. 2021. 170 с.
- 35 Чепелєва Н. Самопроектування особистості в дискурсивному просторі. Наукові студії із соціальної та політичної

- психології. Збірник статей. Випуск 31 (34). Київ. 2012. С. 12 – 20.
- 36 Шкала депресії PHQ. URL:
<https://mozok.ua/depressiya/testy/item/2712-shkala-depres-PHQ>
 (дата звернення: 07.09.2024)
- 37 Як волонтерам запобігти емоційному вигоранню – поради психолога. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3535903-ak-volonteram-zapobigti-emocijnomu-vigorannu-poradi-psihologa.html> (дата звернення: 07.09.2024)
- 38 Як волонтерам піклуватися про своє психічне здоров'я. URL: <https://www.phc.org.ua/news/yak-volonteram-pikluvatisya-pro-svoe-psikhichne-zdorovya> (дата звернення: 10.10.2024)
- 39 Яценко Н.М. Емоційне вигорання у працівників служби зайнятості / Яценко Н.М. // Тези XXVII Всеукраїнська щорічна науково–практична конференція «Могилянські читання – 2024: досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти» (6-10 листопада 2024 р.) □ Миколаїв, 2024.
- 40 Ashley Abramson. Burnout and stress are everywhere// URL: <https://www.apa.org/monitor/2022/01/special-burnout-stress>.
 (дата звернення: 10.10.2024)
- 41 Christina Maslach and Michael P. Leiter. How to Measure Burnout Accurately and Ethically// URL:
<https://hbr.org/2021/03/how-to-measure-burnout-accurately-and-ethically> (дата звернення: 10.10.2024)
- 42 Etzion D. Burnout : The hidden agenda of human distress, IIBR series in Organizational Behavior and Human Resources. Israel:

- The Israel Institute of Business Research, Faculty of Management. Tel Aviv University. 1987. P. 16–17.
- 43 Freudenberger H.J. Staff burnout / H.J. Freudenberger // Journal of Social Issues. – 1974. – N. 1, V. 90. – P. 159-165. URL: <https://sci-hub.se/downloads/2019-01-19/9c/freudenberger1974.pdf>(дата звернення: 10.10.2024)
- 44 Iserson K. Burnout Syndrome: Global Medicine Volunteering as a Possible Treatmen. Journal of Emergency Medicine. № 2. 2018. P. 516–521.
- 45 Maslach C., & Jackson S. «The measurement of experienced burnout.» Journal of Occupational Behaviour. 1981.
[URL:https://www.researchgate.net/publication/227634716_The_Measurement_of_Experienced_Burnout](https://www.researchgate.net/publication/227634716_The_Measurement_of_Experienced_Burnout) (дата звернення: 10.10.2024)
- 46 Maslach C. Burnout: A multidimensional perspective. Washington D.C: Taylor & Trancis. 1993. P. 19–32
- 47 Megan Ranney and Jessi Gold. Doctors: Health care workers are experiencing more than Covid-19 burnout // URL: <https://edition.cnn.com/2020/11/18/opinions/health-care-workers-covid-19-burnout-ranney-gold/index.html>(дата звернення: 10.10.2024)
- 48 Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (Eds.) (1993). Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research. Washington DC: Taylor and Francis. (дата звернення: 10.10.2024)
- 49 Shirom, A., Nirel, N., & Vinokur, A. D. (2006). Overload, autonomy, and burnout as predictors of physicians' quality of

- care. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(4), 328–342.
- 50 Stillman J. The 12 Stages of Burnout, According to Psychologists. Inc. 2017. URL: <https://www.inc.com/jessica-stillman/the-12-stages-of-burnout-according-to-psychologist.html>(дата звернення: 10.10.2024).
- 51 Storlie F. Burnout: Theelaboration of a concept. *Am J Nurs*. 1974. December. P. 2108–2111.
- 52 10 Версія ICD-: 2016// URL: <https://icd.who.int/browse10/2016/en#/Z73.0>(дата звернення: 07.09.2024)

ДОДАТКИ

Додаток А

«Шкала професійної самоефективності (коротка версія)» («Short Occupational Self-Efficacy Scale»), адаптація О.Креденцер

Інструкція для учасників опитування: Оцініть, будь ласка, запропоновані твердження за шкалою від 1 (цілком не вірно) до 6 (цілком вірно).

1 цілком не вірно	2 не вірно	3 скоріше не вірно	4 скоріше вірно	5 вірно	6 цілком вірно
-------------------------	---------------	--------------------------	-----------------------	------------	----------------------

Текст опитувальника:

1. Я можу залишатися спокійним / спокійною, коли стикаюся з труднощами в роботі, бо можу покластися на свої здібності.	1 2 3 4 5 6
2. Коли я стикаюся з проблемою на роботі, то зазвичай можу знайти декілька рішень.	1 2 3 4 5 6
3. Я зазвичай можу впоратися з усім, з чим стикаюся на роботі.	1 2 3 4 5 6
4. Мій минулий досвід роботи добре підготував мене до мого професійного майбутнього.	1 2 3 4 5 6
5. Я відповідаю цілям, які я поставив /поставила перед собою у своїй роботі.	1 2 3 4 5 6
6. Я відчуваю, що підготовлений / підготовлена до більшості вимог у своїй роботі.	1 2 3 4 5 6

Обробка та інтерпретація результатів: Високі значення відображають високу професійну самоефективність, низькі значення – низьку самоефективність.

Додаток Б

**Бланк методики та текст на мові оригіналу Шкали негативного впливу роботи
(Negative Affect at Work Scale) D. Watson**

Прочитайте уважно кожне запитання. Потім оберіть ту відповідь, що найбільш точно відповідає вашому стану, відмітивши у відповідній клітинці.

№	Запитання	1	2	3	4	5
		«ніколи або дуже рідко»	«рідко»	«періодично»	«часто»	«дуже часто»
1	Як часто Ви почуваєте себе на роботі наляканим?					
2	Як часто Ви почуваєте себе на роботі розстроєним?					
3	Як часто Ви почуваєте себе на роботі нервовим?					
4	Як часто Ви почуваєте себе на роботі винуватим?					
5	Як часто Ви почуваєте себе на роботі ворожим?					
6	Як часто Ви почуваєте себе на роботі сторожким?					
7	Як часто Ви почуваєте себе на роботі виснаженим?					

8	Як часто Ви почуваєте себе на роботі засмиканим?					
9	Як часто Ви почуваєте себе на роботі присоромленим?					
10	Як часто Ви почуваєте себе на роботі роздратованим?					

У таблицях 3 та 4 наведені показники стандартизації нашої адаптації даної методики нормативні дані для неї (показники чоловіків та жінок за даною методикою також виявилися дуже близькими). Кофіцієнт внутрішньої узгодженості Кронбаха (α) за даною методикою склав 0,94.

Для оцінки результатів оцініть ваші відповіді за п'ятибалою шкалою.

Сума набраних балів за вищенаведеними 10 питаннями складає рівень негативного впливу роботи на психологічний стан співробітника. Його мінімальне значення дорівнює 10 балам, а максимальне – 50 балам.

Додаток В

Методика самооцінки емоційного стану Уессмана-Рікса

Інструкція: “Виберіть у кожному із запропонованих наборів тверджень те, яке найточніше відображає Ваш стан зараз. Номер твердження, вибраного з кожного набору, обведіть кружечком у відповідному рядку реєстраційного бланку”.

Реєстраційний бланк

П.І.Б. (повністю) _____
 Дата обстеження _____ Вік _____ Посада (підрозділ) _____
 Спеціальність _____ Військове звання _____

“Спокійність – тривожність”										“Енергійність – втомленість”									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

“Піднесення – пригніченість”										“Впевненість у собі – безпорадність”									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Список тверджень за всіма шкалами „Спокійність – тривожність”

10. Цілковита спокійність. Непохитно впевнений у собі.
9. Виключно холонокровний, на рідкість впевнений і не хвилююся.
8. Відчуття повного благополуччя. Впевнений і почуваю себе невимушено.
7. В цілому впевнений і вільний від стурбованості.
6. Ніщо особливо мене не турбує. Почуваю себе більш-менш невимушено.
5. Дещо занепокоєний, почуваю себе скуто, трохи стривожений.
4. Переживаю деяку занепокоєність, страх, неспокій або невизначеність. Знервований, хвилююся, роздратований.
3. Значна невпевненість. Вельми травмований невизначеністю. Відчуваю страхи.
2. Величезна тривожність, занепокоєність. Знищений страхом.
1. Повністю збожеволів від страху. Втратив розум. Наляканий труднощами, які не розв’язати.

„Енергійність – втомленість”

10. Поривання, що не знає перешкод. Життєва сила виплескується через край.
9. Життєздатність, величезна енергія, що б’є через край, сильне прагнення до діяльності.

8. Багато енергії, сильна потреба у дії.
7. Почуваю себе свіжим, у запасі значна енергія.
6. Почуваю себе досить свіжим, у міру бадьорий.
5. Злегка втомився. Лінощі. Енергії не вистачає.
4. Доволі стомлений. У запасі не дуже багато енергії.
3. Велика стомленість. Млявий. Мізерні ресурси енергії.
2. Жахливо стомлений. Майже виснажений і практично не здатний до дії. Майже не залишилося запасів енергії.

1. Абсолютно видихався. Нездатний навіть до самого незначного зусилля.

„Піднесення – пригніченість”

10. Сильний підйом, запальні веселощі.
9. Збуджений, у піднесеному стані. Сприймає все із захватом.
8. Збуджений, у доброму настрої.
7. Почуваю себе дуже добре. Життєрадісний.
6. Почуваю себе доволі добре, “в порядку”.
5. Почуваю себе трохи пригніченим, “так собі”.
4. Настрій пригнічений і дещо сумний.
3. Пригноблений і почуваю себе дуже пригніченим. Настрій безумовно сумний.
2. Дуже пригнічений. Почуваю себе просто жахливо.
1. Крайня депресія і зневір’я. Пригнічений. Усе чорно й сіро.

„Впевненість у собі – безпорадність”

10. Для мене немає нічого неможливого. Зможу зробити все, що захочу.
9. Відчуваю велику впевненість у собі. Впевнений у своїх звершеннях.
8. Дуже впевнений у своїх здібностях.
7. Відчуваю, що моїх здібностей достатньо й мої перспективи хороші.
6. Почуваю себе доволі компетентним.
5. Відчуваю, що мої вміння й здібності дещо обмежені.
4. Почуваю себе доволі нездібним.
3. Пригнічений своєю слабкістю й нестатком здібностей.
2. Почуваю себе жалюгідним і нещасним. Втомився від своєї некомпетентності.
1. Давить почуття слабкості й марності зусиль. У мене нічого не виходить.

Обробка результатів

Спочатку визначаються показники за кожною зі шкал “Спокійність-тривожність”, “Енергійність-втомленість”, “Піднесення-пригніченість”, “Впевненість у собі-безпорадність”, які відповідають обраному респондентом номеру твердження. Далі обчислюють інтегральний показник емоційного стану респондента за формулою:

$$EC = (I1 + I2 + I3 + I4) / 4,$$

де EC – інтегральний показник емоційного стану;

I1, I2, I3 та I4 – індивідуальні показники за відповідними шкалами.

Інтерпретація результатів EC може змінюватися від 1 до 10.

Якщо він знаходиться в межах 8-10 балів, то його можна інтерпретувати як дуже добрий;

у межах 6-7 балів – як добрий;

4-5 балів – як погіршений;

1-3 бали – як поганий і дуже поганий.

Додаток Г

Опитувальник з депресії PHQ-9

1. Вам не хотілося нічого робити

- ☐ Жодного разу
- ☐ Кілька днів
- ☐ Понад тиждень
- ☐ Майже кожен день

2. У вас був поганий настрій, ви були пригнічені або відчували безвихідь

- ☐ Жодного разу
- ☐ Кілька днів
- ☐ Понад тиждень
- ☐ Майже кожен день

3. Вам було важко заснути, у вас був переривчастий сон, або ви занадто багато спали

- ☐ Жодного разу
- ☐ Кілька днів
- ☐ Понад тиждень
- ☐ Майже кожен день

4. Ви були стомлені або у вас було мало сил

- ☐ Жодного разу
- ☐ Кілька днів
- ☐ Понад тиждень
- ☐ Майже кожен день

5. У вас був поганий апетит, або, навпаки, ви об'їдалися

- ☐ Жодного разу
- ☐ Кілька днів
- ☐ Понад тиждень
- ☐ Майже кожен день

6. Ви погано про себе думали: вважали себе невдахою, або були в собі розчаровані, або вважали, що підвели свою родину

- ☐ Жодного разу
- ☐ Кілька днів
- ☐ Понад тиждень
- ☐ Майже кожен день

7. Вам було важко зосередитися (наприклад, на читанні газети або на перегляді телепередач)

- ☐ Жодного разу
- ☐ Кілька днів
- ☐ Понад тиждень
- ☐ Майже кожен день

8. Ви рухалися або говорили настільки повільно, що оточуючі це помічали, або, навпаки, ви були настільки метушливі або збуджені, що рухалися набагато більше, ніж звичайно

- Жодного разу
- Кілька днів
- Понад тиждень
- Майже кожен день

9. Вас відвідували думки про те, що вам краще було б померти, або про те, щоб заподіяти собі якоїсь шкоди

- Жодного разу
- Кілька днів
- Понад тиждень
- Майже кожен день

Додаток Д

Методика «Дослідження синдрому «вигорання» Дж. Грінберга

Інструкція. Навпроти кожного висловлювання поставте 1 бал, якщо Ви погоджуєтесь з твердженням, або 0 – якщо не погоджуєтесь.

Текст опитувальника

1. Чи знижується ефективність Вашої роботи?
 2. Чи втратили Ви частину ініціативи на роботі?
 3. Чи втратили Ви інтерес до роботи?
 4. Чи посилився Ваш стрес на роботі?
 5. Чи відчуваєте Ви втому або зниження темпу роботи?
 6. Вас турбує головний біль?
 7. Вас турбують болі в шлунку?
 8. Ви втратили вагу?
 9. У Вас є проблеми зі сном?
 10. Ваше дихання стало уривчастим?
 11. У Вас часто змінюється настрій?
 12. Вас легко розгнівати?
 13. Ви легко піддаєтесь негативним емоціям, коли не можете задовольнити ті чи інші потреби?
 14. Ви стали більш підозрілими, ніж зазвичай?
 15. Ви відчуваєте себе більш безпорадним, ніж завжди?
 16. Ви вживаєте забагато ліків, що впливають на настрій (транквілізатори, алкоголь тощо)?
 17. Ви стали менш гнучким?
 18. Ви стали більш критично ставитись до особистої компетентності та до компетентності інших?
 19. Ви працюєте більше, а відчуваєте, що зробили менше?
 20. Ви частково втратили почуття гумору? Обробка та інтерпретація результатів
- Підрахуйте загальний бал «вигорання» та оцініть рівень розвитку цього синдрому за наведеною нижче таблицею. Що нижчий рівень, то краще.

Рівні «вигорання»

	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
«Вигорання»	0 – 7	8 – 14	15 - 20