

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

(повне найменування вищого навчального закладу)

Навчально-науковий інститут післядипломної освіти

(повне найменування інституту, назва факультету (відділення))

кафедра психології

(повна назва кафедри (предметної, циклової комісії))

«ДОПУЩЕНО ДО ЗАХИСТУ»

В.о.завідувача кафедри психології

_____ Володимир ШЕВЧЕНКО

“_____” листопад 2025 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня вищої освіти

магістр

(ступінь вищої освіти)

на тему:

**ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ
ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ В УМОВАХ
ВОЄННОГО СТАНУ**

Керівник: кандидат соціологічних наук, доцент
Чорна Вікторія Олександрівна

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

Рецензент: кандидат психологічних наук, доцент
кафедри педагогіки, психології та
менеджменту освіти Миколаївського
обласного інституту післядипломної
педагогічної освіти
Опанасенко Людмила Анатоліївна

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

Виконав: студент VI курсу групи 666 Мз
Ремез Віталій Михайлович

(П.І.Б.)

Спеціальності: 053 «Психологія»

(шифр і назва спеціальності)

ОПП: «Психологія»

Миколаїв – 2025 рік

АНОТАЦІЯ

Ремез В.М. Особливості професійного вигорання працівників державної служби в умовах воєнного стану Кваліфікаційна робота на здобуття другого ступеня вищої освіти (магістр) зі спеціальності 053 – «Психологія». Чорноморський національний університет імені Петра Могили, Миколаїв, 2025.

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню особливостей професійного вигорання працівників державної служби в умовах воєнного стану. У роботі обґрунтовано актуальність проблеми, зумовленої підвищеним психоемоційним навантаженням, нестабільністю, високою відповідальністю та значним рівнем стресу, що супроводжують діяльність державних службовців у сучасних кризових умовах. На основі теоретичного аналізу наукових джерел розкрито сутність феномену професійного вигорання, його структуру, динаміку та основні підходи до вивчення. Особливу увагу приділено виявленню специфіки проявів вигорання у працівників державної служби та чинників, що спричиняють його формування в умовах воєнного стану.

Емпірична частина роботи містить результати діагностики ключових компонентів професійного вигорання серед державних службовців, що дозволило виявити найбільш уразливі аспекти їхнього психоемоційного стану. Проведений аналіз підтверджує наявність підвищеного ризику розвитку емоційного виснаження, редукції професійних досягнень та деперсоналізації в умовах зростаючого стресового навантаження.

На основі отриманих результатів розроблено комплекс практичних рекомендацій, спрямованих на профілактику, зменшення та подолання професійного вигорання. Запропоновані заходи можуть бути використані у роботі психологічних служб державних установ, у програмах професійного розвитку та системі управління персоналом.

Робота має теоретичну й практичну значущість, доповнює сучасне розуміння феномену професійного вигорання та може бути використана

фахівцями з психології, керівниками державних органів, викладачами та дослідниками у сфері державної служби.

***Ключові слова:** професійне вигорання, державна служба, воєнний стан, емоційне виснаження, деперсоналізація, редуція професійних досягнень, стресостійкість, психоемоційне навантаження, фактори ризику, профілактика вигорання.*

ABSTRACT

Remez V.M. Specific aeatures of professional burnout among civil service employees under martial law. Qualification thesis for obtaining a Master's degree in Psychology (specialty 053 – "Psychology"). Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, 2025.

This qualification thesis is devoted to investigating the specific features of professional burnout among civil service employees under martial law. The study substantiates the relevance of the problem, driven by increased psycho-emotional strain, instability, high responsibility, and significant stress levels that accompany the work of civil servants in the current crisis conditions. Based on a theoretical analysis of scholarly sources, the thesis reveals the essence of the phenomenon of professional burnout, its structure, dynamics, and the main scientific approaches to its examination. Special attention is given to identifying the specific manifestations of burnout among civil service employees and the factors contributing to its development under martial law.

The empirical section presents the results of diagnosing key components of professional burnout among civil servants, which made it possible to determine the most vulnerable aspects of their psycho-emotional state. The analysis confirms an elevated risk of emotional exhaustion, reduced professional accomplishment, and depersonalization amid increasing stress loads.

Based on the obtained results, a set of practical recommendations was developed to prevent, reduce, and overcome professional burnout. The proposed measures can be implemented by psychological services of public institutions, in professional development programs, and within personnel management systems.

The study has both theoretical and practical significance, enhances the existing understanding of the phenomenon of professional burnout, and may be used by psychologists, public sector managers, educators, and researchers in the field of civil service.

Key words: *professional burnout, civil service, martial law, emotional exhaustion, depersonalization, reduced professional accomplishment, stress resilience, psycho-emotional strain, risk factors, burnout prevention.*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1.ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ	7
1.1. Основні підходи до вивчення феномену «професійного вигорання».....	7
1.2. Стадії та моделі професійного вигорання.....	16
1.3. Особливості професійного вигорання у працівників державної служби.....	34
Висновки до першого розділу.....	46
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ.....	49
2.1. Методика та організація дослідження чинників професійного вигорання у працівників державної служби.....	49
2.2. Результати дослідження професійного вигорання у працівників державної служби.....	54
Висновки до другого розділу.....	60
РОЗДІЛ 3. ПРОФІЛАКТИКИ ТА КОРЕКЦІЇ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ	62
3.1.Програма профілактики та корекції професійного вигорання.....	62
3.2.Рекомендації з профілактики та корекції професійного вигорання у працівників державної служби.....	66

Висновки до третього розділу.....	72
ВИСНОВКИ.....	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	78
ДОДАТКИ.....	85

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасні соціально-політичні та соціально-економічні трансформації, що відбуваються в Україні, суттєво підвищують вимоги до компетентності та функціональної спроможності державних службовців. Зміни в державному управлінні передбачають залучення фахівців, здатних ефективно реагувати на виклики часу, ініціювати інновації, керувати складними процесами реформ і забезпечувати розвиток державних інституцій. У таких умовах професійний і особистісний розвиток працівників державної служби стає одним із ключових чинників успішного функціонування демократичної держави.

Разом із тим, високі стандарти й зростаюча відповідальність, покладені на працівників державного сектору, створюють підґрунтя для виникнення у них професійного стресу, підвищеної емоційної напруги, фізичного та психічного виснаження. Тривале перебування у стані перевантаження може призвести до розвитку одного з найсерйозніших негативних наслідків – синдрому професійного вигорання.

Актуальність дослідження зазначеної проблематики зумовлена тим, що професійні стреси, крім зниження продуктивності праці, мають значний вплив на загальний добробут людини, її психічне і фізичне здоров'я, особистісний розвиток та соціальне функціонування. Для забезпечення результативної та психологічно комфортної роботи державний службовець повинен мати достатній рівень емоційного благополуччя, внутрішньої стійкості та мотиваційної налаштованості. Саме тому виникає потреба в глибшому аналізі феномену професійного вигорання, а також у розробленні ефективних рекомендацій для його профілактики та подолання.

Питання професійного вигорання широко розглядаються в зарубіжній і вітчизняній психологічній літературі. Значний внесок у вивчення теоретичних засад, структури та проявів цього феномену зробили М. Буріш, С. Джексон, Г. Сельє, Г. Діон, К. Маслач, В. Бойко, Н. Водоп'янова, Л. Карамушка, Т. Зайчикова, Г. Ложкін, Н. Левицька, В. Орел, Т. Форманюк, С. Максименко та інші науковці. Дослідження професійного вигорання проводилися серед представників різних професійних груп: медичних працівників, педагогів, працівників соціальної сфери, рятувальників, менеджерів та ін. (В.В. Бойко, Н.Є. Водоп'янова, Г. Каплан, Б.Дж. Седок, Г.Е. Робертс, К. Черніс, І. Куц та інші).

Однак, незважаючи на широке висвітлення проблеми у наукових джерелах, дослідження професійного вигорання саме працівників державної служби залишаються недостатньо розробленими. Це підкреслює актуальність подальшого вивчення зазначеного явища, зокрема в сучасних умовах підвищеної соціальної напруги та реформування державного сектору.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукових джерел з метою розкриття сутності феномену професійного вигорання та узагальнення основних наукових підходів до його вивчення.
2. Виявити специфіку проявів професійного вигорання серед працівників державної служби та охарактеризувати чинники, що впливають на

його формування.

3. Провести емпіричне дослідження для діагностики ключових компонентів синдрому професійного вигорання у державних службовців.

4. Розробити рекомендації щодо профілактики, зменшення та подолання професійного вигорання серед працівників державної служби.

Об'єкт дослідження – професійного вигорання працівників державної служби в умовах воєнного стану.

Предмет дослідження – особливості професійного вигорання у працівників державної служби в умовах воєнного стану.

Мета роботи – теоретично обґрунтувати та проаналізувати особливості прояви професійного вигорання у працівників державної служби в умовах воєнного стану, а також окреслити чинники, що впливають на їх формування, та можливі шляхи профілактики і подолання.

Методи дослідження: теоретичні: теоретико-методологічний аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел, порівняння й узагальнення даних досліджень. Передбачає вивчення ключових наукових концепцій, підходів і моделей, які пояснюють сутність професійного вигорання. Завдяки цьому аналізу визначено наукові основи, категоріальний апарат та теоретичні передумови дослідження. Метод порівняння застосовано для співставлення різних позицій дослідників щодо природи та механізмів професійного вигорання. Узагальнення наукових результатів дозволило виокремити спільні тенденції, визначити відмінності й сформувані цілісне уявлення про явище вигорання у професійній діяльності державних службовців.

Емпіричні: спостереження цей метод передбачав цілеспрямоване вивчення поведінкових проявів, емоційних реакцій і комунікативних особливостей державних службовців у робочих ситуаціях. Спостереження дало змогу отримати первинні дані про можливі ознаки напруження, виснаження та зниження мотивації, тестування - застосовано стандартизовані психодіагностичні методики для вимірювання компонентів професійного вигорання (емоційного виснаження, деперсоналізації, редукції професійних

досягнень), а також для оцінки рівня стресу, тривожності та емоційної стабільності. Тестування забезпечило кількісний і якісний аналіз психологічного стану досліджуваних.

Наукова новизна полягає у здійсненні аналізу існуючих підходів до дослідження проблеми професійного вигорання, здійсненні емпіричні дослідження сформованості фаз і стадій професійного вигорання та уточненні шляхи профілактики та подолання симптомів професійного вигорання у працівників державної служби.

Практична значущість результатів дослідження полягає в тому, що отримані дані можуть бути застосовані керівниками державних органів та установ, фахівцями психологічних служб, а також самими державними службовцями для запровадження ефективних заходів профілактики, раннього виявлення та подолання проявів професійного вигорання. Це дає можливість підвищити рівень психологічного благополуччя працівників, покращити якість управлінської діяльності та сприяти стабільному функціонуванню державних інституцій в умовах високої напруги та стресових впливів.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні положення, результати емпіричного дослідження та висновки роботи доповідалися й обговорювалися на:

- XXVIII Всеукраїнську щорічну науково-практичну конференцію «Могилянські читання – 2025: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти» присвячену Всесвітньому дню науки в ім'я миру та розвитку з 10 по 14 листопада 2025 року: «Основні підходи до вивчення феномену професійного вигорання»;

- Innovative Research in Science and Economy: Collection of Scientific Papers with Proceedings of the 2nd International Scientific and Practical Conference. International Scientific Unity. December 3-5, 2025. Brussels, Belgium «Професійне вигорання державних службовців в умовах соціально-економічних та політичних трансформацій: психологічний аналіз» с.711-715.

Структура та обсяг роботи складаються з вступу, трьох розділів,

висновків, списку використаних джерел та додатків Основний текст кваліфікаційної роботи викладено на 87 сторінках комп'ютерного тексту (загального тексту 97 сторінок), містить таблиці та рисунки. Список використаних джерел включає 74 найменування українських та зарубіжних авторів.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

1.1. Основні підходи до вивчення феномену «професійного вигорання»

Поняття «емоційне вигорання» як окремий різновид професійного стресового стану осіб, які працюють у сфері «людина – людина», сформувалося відносно нещодавно – приблизно пів століття тому. Підвищена увага до цієї проблематики виникла на тлі соціально-економічних і технологічних перетворень, зокрема стрімкого розвитку сфери обслуговування у США. Зміни в організації праці призвели до суттєвого зростання рівня напруження, що негативно позначалося на психологічному благополуччі працівників. Саме аналіз цих змін в емоційному стані фахівців і став поштовхом до появи терміна «синдром емоційного вигорання».

У дослідженні феномену емоційного вигорання умовно виокремлюють кілька етапів, кожен із яких характеризується власними науковими акцентами.

Перший етап (1974–1989 рр.). У цей період основним завданням дослідників було описати природу та ознаки нового феномену. Першими об'єктами наукового аналізу стали представники професій, пов'язаних з інтенсивною міжособистісною взаємодією: лікарі, психологи, психіатри, соціальні працівники [7, с. 22].

Саме в 1974 році американський психіатр Герберт Фрейденбергер запропонував термін *burnout* для позначення особливого психологічного стану людей, які працюють у тісному емоційному контакті з іншими. Він описав його як поступове виснаження, внутрішнє спустошення та відчуття власної незначущості, яке виникає на тлі професійного перевантаження. Дослідник наголошував, що це явище є характерним для людей щирих, співчутливих, з високою мотивацією допомагати, але які тривалий час зазнають впливу інтенсивних негативних емоцій [9].

За Фрейденбергером, хронічний стрес може призводити не лише до емоційного виснаження, але й до розвитку різних психосоматичних та невротичних розладів. Вигорання, у його розумінні, є реакцією захисту, коли психіка «вимикає» емоційність, щоб убезпечити людину від подальшого перевантаження. У крайніх випадках це може завершуватися тяжкими психологічними порушеннями.

При цьому в англomовній психологічній традиції важливо розмежовувати поняття *burnout* та психіатричний термін *burn out*, який застосовується для опису залишкових станів при шизофренії й має зовсім іншу клінічну основу.

Соціально-психологічний напрям першого етапу. Паралельно з медико-психологічними підходами починає розвиватися соціально-психологічний аспект вивчення вигорання. Найбільший внесок у цей напрям зробила Крістіна Маслач та її колеги. У 1978 році з'явилися перші публікації, у яких вигорання розглядалося як комплекс явищ, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження професійної результативності. Маслач

досліджувала поведінку людей у типових робочих ситуаціях та сформулювала умови, за яких виникає цей синдром:

- а) велика кількість клієнтів;
- б) переважно негативний зворотний зв'язок від клієнта;
- в) дефіцит ресурсів особистості для подолання стресу [4, с.59].

К. Маслач виокремлює кілька груп проявів емоційного вигорання, які охоплюють фізичні, поведінкові та психологічні зміни в стані людини [2, с.3].

До фізичних ознак належать постійна втома, відчуття виснаженості та зниження енергетичного тону. Людина стає більш чутливою до впливів зовнішнього середовища, легше реагує на зміни температури чи навантаження. Часто можуть виникати головні болі, розлади травної системи, з'являється схильність до коливань ваги – як її збільшення, так і надмірного зменшення. Нерідко спостерігається задишка, порушення сну, труднощі із засинанням чи поверхневий сон.

Поведінкові й психологічні прояви також є досить різноманітними. Робочі завдання починають даватися все важче, а здатність ефективно виконувати обов'язки поступово зменшується. Людина може або надмірно занурюватися в роботу, залишатися на робочому місці довше, ніж необхідно, або навпаки – запізнюватися, раніше залишати роботу, намагатися уникати професійних обов'язків. Часто працівник забирає робочі справи додому, оскільки не встигає виконати їх у робочий час[8, с.34].

Психологічна сфера також зазнає суттєвих змін: з'являється невизначене внутрішнє занепокоєння, нудьга, емоційне спустошення, зниження інтересу та ентузіазму. Людина може відчувати образу, розчарування, зростає невпевненість у собі, провина, відчуття власної непотрібності або недооцінення. Емоційні реакції стають більш різкими: легко виникає гнів, зростає дратівливість. Може посилюватися увага до дрібниць, формуватися підозрілість або нав'язливе відчуття власної надмірної відповідальності. Інколи з'являється тенденція до ригідності мислення та поведінки [10, с.123].

Серед додаткових ознак емоційного вигорання можна виокремити труднощі

у прийнятті рішень, прагнення віддалитися від пацієнтів чи клієнтів, а з часом – і від колег. Нерідко виникає надмірне почуття відповідальності за інших, що супроводжується посиленням унікальної поведінки. Людина формує більш песимістичне бачення майбутнього, втрачає віру у власні можливості, а іноді вдається до вживання алкоголю чи психоактивних речовин як способу зняти напругу.

У 1981 році Е. Моппой запропонував образне порівняння, яке точно передає внутрішній стан працівника, що переживає вигорання: «ніби відчувається запах перегорілої психологічної проводки». Така метафора описує глибоке виснаження й внутрішній надлом, які не завжди можна помітити ззовні [11, с. 65].

До початку 1980-х років у англомовній науковій літературі з'явилося вже понад тисячу публікацій, присвячених феномену емоційного вигорання. Перші дослідження мали переважно описовий характер і зосереджувалися на тих сферах діяльності, де працівники найбільше піддавалися емоційному перевантаженню, – передусім це були медичні та соціальні установи. Згодом Р. Шваб розширив коло професій підвищеного ризику, віднісши до них педагогів, працівників правоохоронних органів, юристів, персонал виправних установ, управлінців і політичних діячів.

К. Маслач підкреслювала, що хоча робота представників цих професій суттєво різниться за змістом, їх об'єднує необхідність постійної взаємодії з людьми, яка вимагає значних емоційних ресурсів і часто стає джерелом тривалого напруження [9].

У 1970-х роках дослідники зосереджувалися здебільшого на визначенні самого явища та умов його виникнення. На цьому етапі основними методами вивчення були інтерв'ю, спостереження та аналіз конкретних ситуацій. У 1980-х роках дослідження стали більш системними: активніше формувалися класифікації, розроблялися інструменти вимірювання та пропонувалися різні теоретичні моделі вигорання [15, с. 68].

Другий етап розвитку досліджень (1990–1999 рр.). У 1990-х роках у північноамериканській психологічній науці відбувається суттєве розширення

розуміння феномену професійного вигорання. Якщо раніше увага дослідників була зосереджена переважно на умовах виникнення вигорання у професіях соціальної сфери, то з початку цього десятиліття інтерес спрямовується на нові аспекти, що дозволило вивести дослідження на якісно інший рівень [13].

Основні зміни цього періоду можна узагальнити в кількох ключових напрямках:

1. Розширення кола професій, у яких вивчалось вигорання

Вигорання почали активно досліджувати не лише серед медичних працівників, психологів чи соціальних службовців, але й у представників зовсім інших сфер – управлінців, військовослужбовців, пілотів, працівників ІТ-сфер, менеджерів та інших спеціалістів, чия діяльність супроводжується високим рівнем напруження та відповідальності [14, с.2].

2. Поглиблення теоретичної бази та методології дослідження. У цей період К. Масlach пропонує розглядати вигорання не тільки як специфічну форму професійного стресу, але і як його кінцевий результат, що виникає внаслідок довготривалого впливу робочих перевантажень. Дослідниця виокремлює шість ключових чинників, які є визначальними у розвитку професійного вигорання:

- надмірні робочі навантаження;
- рівень автономії працівника;
- сприйняття винагороди;
- психологічна сумісність працівника з роботою та колективом;
- відчуття справедливості;
- відповідність особистісних цінностей працівника цінностям організації[14, с. 3].

Ці компоненти стали фундаментом для подальших досліджень та теоретичних моделей.

3. Розвиток діагностичного інструментарію. У 1990-х роках набувають поширення різні психодіагностичні методики. Найвідомішим інструментом залишається MBI, на базі якого створюються інші тести, зокрема SBS та Tedium Scale. Разом з тим методику MBI піддавали критиці за те, що вона більше

орієнтована на оцінку особистісних характеристик, ніж на аналіз ситуаційних факторів, які також відіграють важливу роль у розвитку вигорання [14, с. 3].

4. Вивчення протилежного явища – залученості працівника. У цей період з'являється новий напрям досліджень: аналіз стану, який є антагоністичним до вигорання, – «залученості» (engagement). Цей стан характеризується емоційним піднесенням, відчуттям натхнення та глибокою включеністю у професійну діяльність. К. Маслач підкреслює, що саме розвиток залученості є більш ефективним шляхом підвищення продуктивності, ніж формування окремих професійних стратегій поведінки [14, с.4].

5. Розширення тлумачення феномену вигорання. У цей період вигорання починає трактуватися не лише як проблема професійного функціонування, а як явище більш широкого – екзистенційного – характеру. Дослідники наголошують, що тривала емоційна напруга призводить до глибоких внутрішніх змін: зниження життєвої енергії, втрати задоволення від діяльності, зменшення працездатності та появи соматичних порушень. В. Є. Орел зазначає, що західні психологи розглядають вигорання як поступову «ерозію внутрішнього світу людини», яка може виникати у представників абсолютно різних професій [14, с.6].

6. Вигорання як динамічний процес. У 1990-х роках посилюється інтерес до розгляду вигорання як процесу, що розвивається в часі. Чим триваліша дія стресових чинників, тим інтенсивнішими стають прояви вигорання. Наприклад, у динамічній моделі Б. Перлман і Е. Хартмана описано три основні групи реакцій на організаційний стрес, які утворюють системну картину розвитку емоційного вигорання [14, с.8].

До основних реакцій, які характеризують розвиток емоційного вигорання, належать кілька груп проявів.

Фізіологічні реакції проявляються через соматичні симптоми – передусім хронічну втому, зниження енергетичного тону та фізичне виснаження.

Афективно-когнітивні зміни включають емоційне спустошення, зниження мотивації, деморалізацію та відчуття внутрішнього виснаження.

Поведінкові реакції відображаються у дезадаптивній поведінці: працівник

поступово віддаляється від професійних обов'язків, демонструє байдужість, зменшує ефективність та виявляє низьку робочу мотивацію.

Наприкінці 1990-х років у країнах пострадянського простору тема емоційного вигорання почала розглядатися як окрема наукова проблема. Т. В. Форманюк одним із перших упровадив термін «емоційне вигорання» у вітчизняному науковому дискурсі, спираючись на напрацювання зарубіжних фахівців. Більшість робіт того часу мали або теоретичний характер, або були обмежені емпіричними дослідженнями окремих професійних груп.

В. В. Бойко підкреслював, що розвиток вигорання значною мірою залежить від певних особистісних особливостей. До них він відносив схильність до емоційної холодності, надмірної чутливості до негативних ситуацій на роботі та недостатню внутрішню мотивацію до емоційної віддачі в професійній діяльності [17].

Дослідження кінця 1990-х років (В. В. Лебедев, С. Є. Тимошенко, Б. Д. Новіков, С. П. Безносков) показали, що високий ризик розвитку емоційного вигорання спостерігається і серед працівників пенітенціарної системи. Їхня діяльність пов'язана з підвищеним рівнем психологічного напруження, постійними конфліктними ситуаціями та впливом негативних зовнішніх факторів. Було встановлено, що професійна успішність у таких умовах залежить не лише від знань, а й від розвиненості особистісних і професійно важливих якостей, що забезпечують ефективну взаємодію з ув'язненими [17].

Попри збільшення кількості досліджень професійних деформацій у працівників кримінально-виконавчої системи, питання емоційного вигорання залишалося недостатньо опрацьованим. Це спричинило дефіцит наукової інформації щодо його природи, механізмів розвитку та способів профілактики.

У цілому в цей період наукова увага була зосереджена на розробленні заходів профілактики та корекції професійного вигорання, а також на вивченні чинників, що сприяють деформації особистісних характеристик. Чітко простежується зв'язок між емоційним вигоранням, індивідуальними особливостями людини й стресовими впливами робочого середовища.

Саме в цей час було сформовано уявлення про внутрішню структуру вигорання та здійснено перехід від фрагментарного опису окремих симптомів до розгляду вигорання як цілісного динамічного процесу, що поступово розгортається в часі.

Третій період: з 2000 року. Починаючи з 2000-х років, дослідження синдрому емоційного вигорання значно розширюються як за змістом, так і за методологічними підходами. Наукова увага дедалі більше зосереджується не лише на окремих факторах, що зумовлюють розвиток вигорання у професійній діяльності, але й на його організаційних детермінантах. З'являється ідея розглядати вигорання не лише на рівні окремої особистості, а як явище, притаманне цілій організаційній системі [15, с.55] .

Цей етап характеризується неоднозначністю трактувань феномену. У психологічній науці вигорання часто сприймається як закономірний, хоч і небажаний, результат адаптації до тривалої напруги, тоді як медицина схильна класифікувати його як патологічний стан. Так, у МКХ вигорання фігурує в рубриці «Проблеми, пов'язані з труднощами підтримання нормального способу життя», що підкреслює його клінічну значущість.

Через те, що вигорання зачіпає психологічні, фізіологічні, соціальні та економічні аспекти життєдіяльності, вивчення цього явища поступово набуває міждисциплінарного характеру. У клінічній психології увага акцентується на впливі вигорання на психічне та фізичне здоров'я фахівця. У соціальній психології воно розглядається через призму міжособистісних взаємин. В організаційній психології, психології праці та професійного розвитку вигорання аналізується як фактор, що впливає на ефективність професійної діяльності і траєкторію професійного становлення особистості.

Сучасні наукові дані підтверджують, що вигорання формується в контексті виконання професійних ролей і має негативні наслідки не лише для працівника, а й для функціонування організації загалом. Втрата емоційних і мотиваційних ресурсів одним співробітником впливає на комунікацію, атмосферу і якість взаємодії з клієнтами, пацієнтами або колегами.

У межах цього періоду стає актуальним подальше вивчення таких аспектів:

- механізмів професійної адаптації;
- зв'язку між хронічним стресом і соматичними порушеннями [16, с.98].

Особливе значення мають праці В. Є. Орла, у яких досліджуються структурні та функціональні характеристики вигорання в різних професійних групах. Вчений доводить, що інтенсивність і структура вигорання визначаються специфікою діяльності: для професій, оснований на тісній взаємодії з людьми («суб'єкт – суб'єкт»), характерна трикомпонентна структура вигорання, тоді як у професіях технічного чи операційного типу («суб'єкт – об'єкт») прояви вигорання частіше набувають двокомпонентного характеру [17].

У цей період формується концепція психічного вигорання як окремого типу системних явищ, що охоплюють різні складові психічного життя – емоційну, когнітивну, мотиваційну та особистісно-ціннісну сфери. Увага приділяється також тому, як вигорання впливає на позапрофесійну діяльність людини, її соціальні ролі та загальну якість життя.

Завдяки комплексному підходу дослідження вигорання переходять від опису окремих проявів до аналізу феномену як багатовимірного й динамічного процесу, що розгортається в часі та має чіткі психологічні закономірності.

У цей період В. Бойко виділив низку особистісних характеристик, які можуть підвищувати ризик розвитку емоційного вигорання. Серед них – схильність до емоційної стриманості або холодності, тенденція надмірно гостро реагувати на негативні події, пов'язані з професійною діяльністю, а також недостатня внутрішня готовність до емоційної віддачі у взаємодії з іншими людьми в межах роботи [18, с.243].

Т. В. Решетова доповнила перелік чинників, пов'язуючи високу ймовірність вигорання з такими особливостями, як низька емоційна відкритість, труднощі у спілкуванні, нездатність вербалізувати власні почуття (алекситимія), надмірна зосередженість на роботі як способі уникнення особистих проблем, а також нестача соціальної підтримки чи близьких стосунків.

Цінний внесок у розуміння феномену зробила К. Черніс. У статті

«Професійне вигоряння: занепокоєння за працівників і керівників зростає» (2003 р.) вона наголошує, що важливу роль у появі та поширенні вигорання відіграє стиль управління. На її думку, керівник несе значну відповідальність за створення умов, які можуть або провокувати вигорання, або, навпаки, зменшувати його прояви. Особливо це стосується професій, що пов'язані з високим рівнем стресу, значним навантаженням та низьким рівнем контролю працівника над ситуацією. У таких умовах саме управлінські рішення визначають, чи матимуть співробітники можливість зберігати психічне благополуччя [18, с. 244].

У сучасній українській психології проблеми емоційного вигорання вивчають Л. М. Карамушка, М. В. Білоус, Н. В. Гончаренко та інші дослідники. Їхні роботи зосереджені на виявленні психологічних чинників стресу, аналізі професійних деформацій особистості та пошуку шляхів профілактики вигорання у представників різних професійних груп [18, с. 248].

На нинішньому етапі дослідження вигорання здійснюється у кількох напрямках одночасно – соціальному, індивідуально-психологічному та професійному. Вигорання розглядається не тільки як наслідок складних умов праці, але й як явище, що виходить за межі строго професійного контексту та впливає на якість життя в цілому. Попри значний науковий інтерес до проблеми, у психології досі не існує чітко сформованої класифікації типів вигорання та усталених критеріїв їх відмежування.

Таким чином, аналіз основних етапів вивчення феномену показує, що наукові уявлення про вигорання поступово розширювалися: від перших описових спостережень окремих випадків – до розуміння його як поширеного явища серед працівників, залучених до інтенсивної міжособистісної взаємодії. Згодом вигорання почали трактувати як універсальний психологічний феномен, який може проявлятися в різних професійних і життєвих сферах та має глибоке екзистенційне підґрунтя.

1.2. Стадії та моделі професійного вигорання

Проаналізовані джерела свідчать про те, що в сучасній науковій літературі існує значна кількість трактувань поняття професійного вигорання. Для позначення цього феномену використовуються різні терміни: «професійне вигорання», «емоційне вигорання», «синдром емоційного вигорання», «синдром професійного вигорання», а також узагальнене поняття «вигорання». Така термінологічна різноманітність відображає багатогранність і складність явища.

Згідно з визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я (2001), синдром професійного вигорання – це стан фізичного, емоційного або мотиваційного виснаження, що супроводжується зниженням продуктивності, появою стійкої втоми, підвищеною вразливістю до соматичних захворювань та схильністю до зловживання алкоголем чи психоактивними речовинами з метою тимчасового полегшення. У деяких випадках цей стан може прогресувати до залежності або навіть провокувати суїцидальну поведінку.

У Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-10) вигорання віднесено до категорії «Проблеми, пов'язані з труднощами керування власним життям» (код Z73.0), що підкреслює його значущість як соціально-психологічного явища [19, с. 244].

Професійне вигорання розглядається як синдром, що формується під впливом тривалого професійного стресу та систематичних негативних переживань, пов'язаних із діяльністю, колективом та організаційними умовами роботи. Це стан, за якого працівник відчуває, що докладені зусилля не приносять очікуваних результатів, а незадоволення роботою починає виходити за межі професійної сфери й впливати на інші аспекти життя.

Дослідники підкреслюють, що синдром вигорання належить до феноменів особистісної деформації. Він являє собою комплекс негативних емоційних і психологічних переживань, що виникають унаслідок тривалих або інтенсивних міжособистісних взаємодій, які характеризуються високими емоційними та когнітивними навантаженнями. Таким чином, вигорання є своєрідною реакцією на тривалий стрес у процесі професійного спілкування.

Однією з найвідоміших дослідниць цього феномену є американська психологиня Крістіна Маслач, яка зробила великий внесок у вивчення стресу на робочому місці та розробила найбільш поширений у світі опитувальник для діагностики вигорання – Maslach Burnout Inventory (MBI). Методика дозволяє оцінити три ключові складові синдрому: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження професійних досягнень [20, с. 125].

У межах моделі Маслач і Джексон вигорання визначається як реакція на тривалу дію професійних стресорів, що проявляється у вигляді трьох основних компонентів: глибокого емоційного виснаження, формування емоційного відсторонення (деперсоналізації) та відчуття зниження професійної ефективності [22, с. 2].

Емоційне виснаження проявляється у відчутті постійної напруги та внутрішнього спустошення, ніби емоційні ресурси вичерпані. Людина починає розуміти, що їй дедалі важче емоційно включатися в роботу так, як раніше. З'являється відчуття притупленості переживань, а в складніших випадках можливі неконтрольовані емоційні зриви.

Деперсоналізація виявляється у формуванні негативного, відстороненого або цинічного ставлення до людей, з якими доводиться працювати. Професійні контакти стають формальними, безособовими. Спочатку ці зміни можуть проявлятися у прихованому роздратуванні чи внутрішньому напруженні, яке з часом переходить у відкриті прояви – конфлікти або різкі реакції.

Зниження особистих досягнень (редукція професійної ефективності) характеризується втратою впевненості у власній компетентності, невдоволенням собою та результатами своєї праці. Людина починає знецінювати свою діяльність, відчуває падіння професійної та особистісної самооцінки, з'являється переконання у власній неспроможності та байдужість до роботи [23, с. 24].

У зв'язку з цими проявами дослідники розглядають вигорання саме як професійне, що дає можливість аналізувати його у контексті робочої діяльності. Найчастіше воно спостерігається у представників професій, де домінує постійна

взаємодія з людьми: медичних працівників, педагогів, менеджерів, психологів, психотерапевтів, фахівців допоміжних сервісних професій.

Професійне вигорання – це стан, що формується внаслідок тривалого стресу та поступового виснаження емоційних і особистісних ресурсів. Воно виникає при накопиченні негативних переживань, які не знаходять виходу. Особлива небезпека полягає в тому, що процес розвивається поступово, непомітно, і стає очевидним лише тоді, коли вже серйозно впливає на працездатність і здоров'я [24, с. 148].

Сучасні дослідження значно розширили коло професій, у яких може виникати вигорання, показавши, що воно притаманне не лише соціально орієнтованим сферам. У цьому контексті вигорання дедалі частіше трактують як професійну кризу, яка охоплює не лише міжособистісний компонент, а всю систему взаємодії людини з роботою.

Вигорання має тенденцію «поширюватися» у колективі. Люди зі зниженим емоційним ресурсом частіше демонструють цинізм, негативізм і песимізм, що впливає на атмосферу в команді. У колективах з високим рівнем стресу один «вигораючий» працівник здатен передати свій емоційний стан іншим, створюючи ефект ланцюгової реакції і формуючи середовище, у якому більшість співробітників переживають ті самі симптоми [27].

Результати численних зарубіжних досліджень підтверджують тісний зв'язок між професійним стресом і розвитком вигорання. Так, у роботах Пулена та Уолтера, присвячених діяльності соціальних працівників, встановлено, що збільшення рівня професійного стресу супроводжується зростанням проявів вигорання (Poulin & Walter, 1993). Рой (Rowe, 1998) також дійшов висновку, що люди, які демонструють ознаки вигорання, відзначають вищий рівень психологічного напруження та нижчу стресостійкість [25, с. 39].

Дослідники зазначають, що сучасне робоче середовище змінюється настільки швидко, що стає дедалі більш стресогенним. Опитування понад 3400 працівників, проведене Families and Work Institute (Lawlor, 1997), показало, що 42% респондентів відчують себе «емоційно виснаженими» наприкінці

робочого дня; 80% переконані, що працюють надмірно багато, а 65% – що змушені працювати в надто високому темпі. За даними Northwestern National Life, близько 40% працівників оцінюють свою роботу як «дуже або надзвичайно стресову», а 25% вважають її головним джерелом стресу в житті [28, с. 55].

Дослідження ReliaStar Insurance Company (Lawlor, 1997), у якому взяли участь близько 1300 працівників, показало, що люди, які оцінювали роботу як високо стресову, удвічі частіше зазнавали симптомів вигорання, ніж ті, хто не сприймав свою діяльність як надмірно напружену. Американський інститут стресу підкреслює, що наслідки стресу та вигорання на роботі проявляються у високій плинності кадрів, зниженні продуктивності та збільшенні витрат на медичне забезпечення працівників [30, с. 12].

К. Маслач визначає низку чинників, які впливають на розвиток вигорання: індивідуальний ресурс емоційної стійкості; здатність людини протидіяти виснаженню; внутрішній психологічний досвід (переживання, установки, мотиви, очікування); а також негативний особистісний досвід, який містить проблемні ситуації, дистрес, дискомфорт та їх наслідки [31, с. 136].

До основних ознак, що сигналізують про формування вигорання, дослідники відносять:

- зниження мотивації та інтересу до роботи;
- різке зростання невдоволеності професійною діяльністю;
- втрату концентрації та збільшення кількості помилок;
- поверхневу або недбалу взаємодію з клієнтами;
- недотримання професійних стандартів та вимог безпеки;
- зниження рівня очікувань від себе;
- пропуск термінів, накопичення незавершених завдань;
- прагнення виправдовуватися замість пошуку рішень;
- конфліктність;
- хронічну втому, дратівливість, тривожність;
- емоційне віддалення від близьких людей;
- часті прогули або уникнення роботи [32, с. 98].

У науковій літературі також подається поділ симптомів вигорання на дві основні групи:

1. Фізичні прояви. Сюди належать: постійна втома, виснаження, загострена реакція на зміни середовища, астения, головний біль, проблеми з травленням, коливання ваги, задишка, розлади сну.

2. Психологічні та поведінкові прояви. Вони включають: поступове ускладнення виконання професійних обов'язків, надмірне або недостатнє перебування на роботі, перенесення роботи додому, нудьгу, внутрішню тривогу, зниження ентузіазму, образливість, розчарування, почуття провини та незатребуваності, дратівливість, схильність до підозрілості, ригідність мислення, труднощі з прийняттям рішень, уникання колег, надмірне почуття відповідальності, негативне ставлення до майбутнього, зловживання алкоголем чи наркотичними речовинами [36, с. 78].

Важливо враховувати, що кожен випадок вигорання унікальний: симптоми можуть проявлятися в різних комбінаціях і з різною інтенсивністю. Це підкреслює індивідуальний характер розвитку цього явища.

Вигорання, що виникає як результат тривалого професійного стресу, формуються тоді, коли наявних внутрішніх ресурсів людини вже недостатньо для подолання складної ситуації. На думку Н. В. Гришиної (1997), вигорання є особливим психологічним станом, який потребує не лише професійного, а й екзистенційного аналізу. Це пояснюється тим, що його наслідки виходять за межі професійної діяльності та впливають на різні сфери життя людини. Глибоке розчарування у власній професії чи втрата сенсу в роботі здатні змінювати загальне ставлення до себе, оточення і світу [37, с. 101].

У сучасній науці описано кілька моделей, які пояснюють структуру та механізми розвитку вигорання:

1. Однофакторна модель (А. Pines, Е. Aronson, 1988). У межах цього підходу вигорання розглядається як стан емоційного, фізичного та когнітивного виснаження, що виникає внаслідок тривалого перебування у перевантажених емоційних умовах. Основним компонентом синдрому виступає саме

виснаження, а всі інші порушення поведінки та емоційної сфери розцінюються як його наслідки. При цьому зазначається, що вигорання характерне не лише для соціальних професій, а й для будь-якої діяльності, пов'язаної зі значними психоемоційними витратами [42, с. 244].

2. Двофакторна модель (D. Dierendonck, W. Schaufeli, H. Sixma, 1994). Представники голландської школи психології визначили вигорання як структуру, що складається з двох ключових компонентів – емоційного виснаження та деперсоналізації [42, с. 245].

Емоційне виснаження охоплює скарги на погіршення фізичного самопочуття, перевтому, нервові напруження й емоційне спустошення. Деперсоналізація стосується зміни ставлення до себе або до інших: емоційна холодність, відстороненість, знеособлене сприйняття пацієнтів чи клієнтів.

3. Трифакторна модель (C. Maslach & S. Jackson). Найбільш відома й поширена модель, у якій вигорання розглядається як тривимірний конструкт, що включає:

Емоційне виснаження – проявляється у зниженні емоційного тону, відчутті байдужості або перенасичення емоціями.

Деперсоналізацію – виявляється у зміненому ставленні до інших. Це може бути як зростаюча залежність від оточення, так і підвищений цинізм, негативізм чи емоційне відсторонення від клієнтів або пацієнтів.

Редукцію професійних досягнень – тенденція применшувати власні професійні здобутки, негативно оцінювати свою компетентність, знецінювати результати роботи та обмежувати власні можливості [43, с. 124].

Результати новітніх досліджень підтверджують обґрунтованість існуючої структури вигорання, а також демонструють значне розширення кола професій, яких воно може стосуватися. Сьогодні у поняття «вигорання» включають не лише сфери, пов'язані з обслуговуванням чи допомогою людям, але й інші професійні напрями, що супроводжуються високими психоемоційними навантаженнями. Це зумовило уточнення змісту феномена та певні зміни в його структурному розумінні.

У сучасному трактуванні вигорання розглядається як професійна криза, що охоплює всю систему взаємин людини з роботою загалом, а не лише міжособистісні контакти. У зв'язку з цим поняття деперсоналізації набуває ширшого змісту і передбачає негативне ставлення не тільки до клієнтів або пацієнтів, але й до самого змісту праці та пов'язаних із нею обов'язків.

Чотирифакторна модель у цій моделі один із трьох класичних компонентів вигорання розділяється на два окремих складники. Наприклад, деперсоналізація може диференціюватися [62, с. 133] на:

- деперсоналізацію, пов'язану з реципієнтами (клієнтами, пацієнтами);
- деперсоналізацію, спрямовану на саму професійну діяльність або її об'єкт [62, с. 134].

Таким чином, конструкт вигорання стає чотирикомпонентним, що дозволяє детальніше описувати особливості переживання стресу у різних професійних групах.

Процесуальні моделі вигорання. Ці підходи трактують вигорання як процес, що розгортається поступово і включає прогресивне емоційне виснаження. У відповідь на нього працівник намагається захистити себе, створюючи емоційний бар'єр або дистанцію у відносинах з тими, з ким він взаємодіє професійно. Паралельно формується негативне ставлення до власних професійних досягнень, що проявляється як редукція професійної ефективності.

Оскільки вигорання має динамічний характер, інтенсивність його проявів із часом зростає. Один із найпоширеніших процесуальних описів запропонував Дж. Грінберг (2002), який виділив п'ять послідовних стадій [51, с. 45].

Модель передбачає існування чотирьох послідовних стадій розвитку стресу, кожна з яких відображає поглиблення напруження та поступове виснаження ресурсів працівника.

Перша стадія – початкове напруження. На цьому етапі людина відчуває підвищену напругу, яка виникає через необхідність докладати додаткових зусиль для пристосування до вимог робочої ситуації. Така напруженість формується у двох типових випадках: коли компетентності й уміння працівника не

відповідають реальним або сприйнятим ним професійним, статусним чи організаційним очікуванням; коли умови праці суперечать його потребам, цінностям чи особистим очікуванням.

Обидва варіанти створюють внутрішній дисбаланс між особистістю і робочим середовищем, що стає поштовхом до початку процесу «непродуктивного емоційного виснаження».

Друга стадія – загострення переживань. На цьому етапі стрес набуває більш виразного емоційного характеру. Виникають сильні переживання, відчуття внутрішнього напруження та невпевненості. Проте в багатьох випадках людина може не відчувати різкого загострення стресу, оскільки застосовує механізми конструктивної оцінки ситуації, правильно співвідносячи свої можливості з вимогами роботи [51, с. 46].

Перехід від першої до другої стадії значною мірою залежить від особистісних ресурсів працівника, а також від умов, створених організацією, її ролей, норм та системи підтримки.

Третя стадія – поява різноспрямованих реакцій. Ця фаза характеризується появою комплексних проявів стресу – фізіологічних, емоційно-когнітивних і поведінкових. Поєднання цих реакцій у кожної людини може бути індивідуальним, але загалом спостерігається погіршення самопочуття, зниження мотивації та поступове відсторонення від робочих завдань.

Четверта стадія – сформоване вигорання. Заключний етап постає як складне переживання тривалого хронічного стресу. У працівника виникають ознаки емоційного та мотиваційного виснаження, з'являються дезадаптивні форми поведінки, знижується продуктивність і наростає відчуття психологічного неблагополуччя. У метафоричному значенні цю стадію можна описати як «згасання вогню», коли енергетичні ресурси працівника практично вичерпані [52, с. 34].

Структурні компоненти моделі. У моделі Перлман і Хартман різні групи змінних розподілені таким чином:

- особистісні та організаційні чинники впливають на сприйняття

людиною професійної ролі та привабливість робочого місця;

- ці чинники визначають її реакції на робочі ситуації (прояви третьої стадії);
- реакції працівника, у свою чергу, спричиняють відповідні організаційні наслідки, які відображаються у четвертій стадії вигорання [50].

Таким чином, автори підкреслюють багатовимірний характер розвитку вигорання та взаємозв'язок особистісних, поведінкових і організаційних чинників.

Погляди А. Широма розглядає емоційне виснаження як центральний елемент динаміки вигорання. Інші компоненти – деперсоналізація та зниження професійних досягнень – він трактує як наслідок або неефективних способів подолання стресу, або результат тривалого когнітивно-емоційного виснаження [49, с.250].

Такі зміни спричиняють деформацію особистості, ускладнюють соціально-психологічну адаптацію і негативно впливають на психологічне здоров'я. В окремих випадках наслідки вигорання проявляються у вигляді психосоматичних симптомів.

Позиція М. Буріша. За концепцією М. Буріша (1994), розвиток синдрому має поетапний характер. Початкова фаза пов'язана з надмірними енергетичними витратами, що виникають у результаті надмірно високого, часто ідеалізованого ставлення до професійної діяльності. Це створює передумови для подальшого виснаження та переходу до наступних стадій вигорання.

Динамічна модель Б. Перлман і Е. А. Хартман

Перлман і Хартман розглядають вигорання як процес, що розгортається у відповідь на дію організаційних стресорів. Вони виділяють три ключові групи реакцій, які поступово нарастають у міру погіршення стану працівника:

1. Фізіологічні реакції. Проявляються переважно у вигляді соматичних симптомів: фізичного виснаження, порушення сну, головного болю, зниження загального тону.

2. Афективно-когнітивні реакції. Включають появу неадаптивних негативних думок і переживань: емоційного і мотиваційного виснаження, деморалізації, зростання внутрішнього напруження, цинізму та деперсоналізації.

3. Поведінкові реакції. Характеризуються змінами у професійній поведінці: зниженням продуктивності, униканням професійних обов'язків, формуванням дезадаптивних моделей поведінки та зменшенням робочої мотивації.

У міру прогресування синдрому професійного вигорання працівник поступово починає відчувати наростаючу втому, яка з часом трансформується у розчарування, втрату інтересу до робочих обов'язків і зниження емоційного залучення. Водночас перебіг цього процесу є індивідуальним і залежить від особливостей емоційно-мотиваційної сфери людини, а також від конкретних умов і вимог професійного середовища.

Відомий дослідник М. Буріш виокремив низку ключових етапів розвитку вигорання, кожен з яких характеризується специфічними психологічними, поведінковими та соматичними проявами [62, с. 134].

1. Попереджувальна фаза

А. Надмірне залучення

- надмірна активність і гіпервідповідальність;
- ігнорування власних потреб, не пов'язаних із професійною діяльністю;
- витіснення переживань невдач, емоційних труднощів;
- поступове звуження соціальних контактів.

Б. Ознаки виснаження

- постійне відчуття втоми;
- порушення сну, безсоння;
- підвищений ризик травматизму та нещасних випадків [57, с. 134].

2. Зниження рівня залученості в роботу

А. У взаєминах із колегами та клієнтами

- втрата позитивного ставлення до оточення;
- перехід від допомоги до контролю і критики;
- схильність перекладати вину за власні помилки на інших;

- зростання стереотипності мислення та негуманних форм поведінки.

Б. У ставленні до інших людей загалом

- зниження емпатії;
- формування байдужості;
- цинічні судження [57, с. 138].

В. У професійній діяльності

- небажання виконувати свої функції;
- затягування перерв, часті запізнення, прагнення достроково завершити кар'єру;
- фокус на матеріальних аспектах роботи за одночасного зростання незадоволеності.

Г. Зростання внутрішніх вимог та претензій

- втрата життєвих орієнтирів;
- зосередження на власних потребах та інтересах;
- почуття використаності, прояви заздрості [57, с. 138].

3. Емоційні реакції

А. Депресивні прояви

- тривале почуття провини, знецінення власних досягнень;
- необґрунтовані страхи, перепади настрою, апатія [57, с. 138].

Б. Агресивні прояви

- звинувачення інших, уникнення відповідальності;
- відсутність толерантності, нездатність до компромісів;
- підозрілість, конфліктність.

4. Фаза деструктивної поведінки

А. Інтелектуальна сфера

- труднощі з концентрацією, нездатність виконувати складні завдання;
- ригідність мислення, зниження творчих здібностей [57, с. 138].

Б. Мотиваційна сфера

- відсутність ініціативи;
- падіння продуктивності;

- формальний, «механічний» стиль виконання обов'язків.

В. Емоційно-соціальна сфера

- емоційна відстороненість, уникнення неформального спілкування;
- або надмірна фокусованість на одній людині;
- небажання обговорювати робочі теми;
- ізоляція, втрата інтересу до хобі, нудьга [57, с. 138].

5. Психосоматичні прояви

- ослаблення імунного захисту;
- труднощі з відновленням під час відпочинку;
- порушення сну та статевої сфери;
- підвищений артеріальний тиск, тахікардія, головний біль;
- біль у спині, розлади травлення;
- зростання залежності від нікотину, кофеїну, алкоголю [57, с. 138] .

6. Фаза розчарування

- стійка негативна життєва установка;
- відчуття безпорадності та втрати сенсу;
- екзистенційне виснаження і внутрішнє спустошення[57, с. 138] .

Оригінальна версія опитувальника MBI була розроблена спеціально для професій, діяльність яких передбачає інтенсивну міжособистісну взаємодію. Це значно звужувало можливості його використання, оскільки дослідження останніх десятиліть демонструють, що синдром вигорання характерний і для інших професійних груп, діяльність яких не пов'язана з постійною комунікацією.

З метою розширення сфери застосування інструменту був створений узагальнений варіант – Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) (Schaufeli та ін., 1996). Ця модифікація дозволяє вимірювати вигорання як у працівників соціономічних професій, так і у спеціалістів, що виконують завдання без тісного міжособистісного контакту [60, с. 145] .

MBI-GS включає 16 тверджень та містить три шкали, аналогічні базовій моделі, але сформульовані в більш універсальній формі:

- виснаження – 5 пунктів;

- цинізм (дистанціювання) – 5 пунктів;
- професійна ефективність – 6 пунктів [60, с. 38].

Оцінювання здійснюється за семибальною шкалою – від «ніколи» (0 балів) до «щодня» (6 балів). Високий рівень вигорання визначається за поєднанням високих показників виснаження і цинізму та низьких результатів за шкалою професійної ефективності.

Опитувальник В. В. Бойка «Емоційне вигорання» у психології одним із найбільш поширених інструментів вимірювання є опитувальник, розроблений В. В. Бойком. Він пропонує власне трактування феномену.

Емоційне вигорання – це сформований особистістю механізм психологічного захисту, що проявляється у частковому або повному вимкненні емоційної реакції на психотравмуючі впливи [11, с. 19].

Автор підкреслює, що емоційне вигорання є стійким стереотипом поведінки, який формується переважно в професійній сфері та з часом переростає у специфічну професійну деформацію особистості. Бойко виділяє як зовнішні, так і внутрішні чинники, що визначають інтенсивність і швидкість розвитку цього синдрому. Вигорання, за його підходом, негативно впливає як на якість виконання професійних обов'язків, так і на характер міжособистісних взаємин у колективі.

Зовнішні чинники розвитку емоційного вигорання Хронічна психоемоційна напруга. Вигорання часто формується у фахівців, чия робота передбачає постійне емоційне залучення. Такі працівники змушені підтримувати високий рівень емоційної віддачі у взаємодії з людьми, що поступово виснажує їхні ресурси.

Нестабільна або неефективно організована професійна діяльність. Невизначеність, хаотичні робочі процеси чи відсутність підтримки негативно впливають як на самого спеціаліста, так і на клієнтів, пацієнтів чи партнерів, з якими він взаємодіє.

Підвищений рівень відповідальності. Постійний контроль над значущими рішеннями та відповідальність за інших людей (характерні для лікарів, освітян,

соціальних працівників, юристів, представників судової системи) посилюють ризик професійного виснаження [12, с. 102].

Несприятливий психологічний клімат. Вигорання значно частіше виникає у колективах, де існують конфлікти між керівниками та підлеглими («вертикальні» суперечності) або між співробітниками («горизонтальні» конфлікти).

Внутрішні чинники (особистісні передумови) вигорання. Схильність до емоційної ригідності. Частіше вигорають ті, хто має низьку емоційну реактивність і схильний стримувати почуття; однак у надто імпульсивних людей симптоми можуть розвиватись ще швидше. Підвищена чутливість іноді, навпаки, блокує формування цього захисного механізму.

Надмірна інтеріоризація. Люди, які схильні брати на себе підвищену відповідальність, часто переживають емоційні перевантаження. У їхній професійній діяльності зазвичай чергуються періоди глибокого занурення в роботу та активізації психологічного захисту.

Низька мотивація до емоційної віддачі.

Можливі два варіанти прояву:

- працівник не вважає за потрібне або не хоче емоційно включатися у взаємодію з людьми;
- фахівець не має сформованих навичок емпатії чи не вміє заохочувати себе до емоційного залучення [7, с. 23].

Моральна дезорієнтація та особистісні деформації.

Коли система цінностей нестійка або суперечлива, людина легше потрапляє в стан професійного виснаження.

Методика Бойка розглядає емоційне вигорання як поступовий, поетапний процес, що розгортається подібно до розвитку стресу та охоплює три основні фази:

1. Фаза «Тривожне напруження»

Це початкова фаза, що «запускає» механізм вигорання. Вона характеризується чотирма ключовими симптомами:

- Переживання психотравмуючих обставин.
- Зростає усвідомлення стресових чинників професійної діяльності.
- Незадоволеність собою.
- Виникає відчуття невідповідності професійним вимогам, розчарування у професії чи посаді.

Стан «замкненого кола».

Людина гостро відчуває безвихідь, не може змінити ситуацію і переживає інтелектуально-емоційний «глухий кут».

Підвищена тривожність і депресивні прояви.

Постійне почуття тривоги щодо роботи й власної ефективності, емоційна напруга.

2. Фаза «Резистенції» (опору)

На цьому етапі особистість намагається психологічно захищатися від стресу, що проявляється у специфічних поведінкових і емоційних реакціях (продовжу, якщо потрібно) [9].

3. Фаза «Виснаження»

Фінальна фаза характеризується зниженням енергетичного потенціалу, виснаженням нервової системи та появою стійких симптомів емоційного і фізичного перевантаження.

Фаза «Резистенції» (опору)

На цьому етапі проявляються характерні механізми психологічного захисту, які професіонал використовує для зменшення емоційних витрат. До ключових симптомів належать:

- Непропорційне вибіркове емоційне реагування

Працівник починає нерівномірно розподіляти емоційні ресурси: у взаємодії з одними людьми він емоційно включений, тоді як у контакті з іншими – демонструє холодність або відстороненість. Емоційна віддача стає «вибірковою», що призводить до формування неадекватного стилю реагування та до «економії» емоцій за принципом «хочу – не хочу» [9].

- Емоційно-моральна дезорієнтація

У співробітника поступово послаблюється здатність співпереживати чи проявляти морально значущі емоції. Він схильний раціоналізувати власну неуважність, грубість або байдужість, виправдовуючи їх зовнішніми обставинами або поведінкою клієнта, замість того щоб визнавати власну відповідальність. Типові внутрішні установки: «Це не той випадок, коли варто хвилюватися», «Цим людям співчувати недоцільно».

- Поширення «економії емоцій» за межі роботи

Після інтенсивної комунікації протягом робочого дня працівник настільки виснажується, що уникає спілкування в особистому житті. Брак емоційних ресурсів стає помітним у взаємодії з друзями та членами родини.

- Скорочення професійних обов'язків

Фахівець намагається мінімізувати або уникати завдань, пов'язаних з високим емоційним навантаженням. Це може проявлятися у прагненні спростити роботу, перекласти найважчі завдання на інших або ігнорувати ті аспекти діяльності, що потребують емоційної участі.

Фаза «Виснаження»

На завершальному етапі формуються стійкі зміни в емоційній, поведінковій та фізіологічній сферах. Спостерігається відчутне зниження енергетичного ресурсу, ослаблення нервової системи та закріплення емоційної захисної реакції як стабільної риси особистості.

Основні симптоми:

- Емоційний дефіцит

Працівник відчуває, що більше не має сил на емоційне залучення. З'являється переконання, що він не здатний допомогти іншим або підтримати їх емоційно, навіть якщо цього вимагають професійні обставини [9].

- Емоційна відстороненість

Емоції майже повністю «вимикаються» з професійної діяльності. Людину не зачіпають ні успіхи, ні невдачі – відсутній будь-який емоційний відгук, що раніше був природним.

- Особистісна відстороненість (деперсоналізація)

Знижується інтерес до людей, з якими доводиться взаємодіяти. Професіонал починає ставитися до суб'єктів діяльності формально, не бачить у них індивідуальності, може проявляти холодність, байдужість або цинізм.

- Психосоматичні та психовегетативні розлади

На фізіологічному рівні проявляються порушення у вигляді головного болю, виснаження, проблем зі сном, коливань тиску, розладів травлення, серцево-судинних симптомів тощо. Психічне напруження відображається на загальному самопочутті та нервово-психічній стійкості.

Було узагальнено сучасні підходи до розуміння феномену професійного (емоційного) вигорання, що в науковій літературі описується різними термінами, але в цілому трактується як стан фізичного, емоційного та мотиваційного виснаження, пов'язаний із тривалим професійним стресом. Показано, що відповідно до позиції ВООЗ та МКХ-10, синдром вигорання визнається значущою проблемою, яка виходить за межі суто психологічного явища й пов'язана з труднощами керування власним життям, ризиком соматичних розладів, залежностей і навіть суїцидальної поведінки.

Проаналізовано основні теоретичні моделі вигорання (однофакторну, двофакторну, три- та чотирифакторну, а також процесуальні концепції), що дозволило розглядати вигорання як багатовимірний та динамічний феномен. Найбільш поширеною є трикомпонентна модель К. Масlach і С. Джексона, у межах якої вигорання включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Подальший розвиток теорій та поява процесуальних і динамічних моделей (Д. Грінберг, Б. Перлман, Е.А. Хартман, М. Буріш) дозволили розглядати вигорання як поетапний процес, що поступово охоплює емоційну, когнітивну, мотиваційну, поведінкову та психосоматичну сфери особистості [17].

Окрему увагу приділено діагностичним інструментам дослідження вигорання, серед яких провідне місце посідають опитувальники Maslach Burnout Inventory (у його класичному та узагальненому варіантах MBI-GS) та методика «Емоційне вигорання» В. Бойка. З'ясовано, що ці методики не лише дають змогу

кількісно оцінити вираженість окремих компонентів вигорання, але й відобразити його фазність, а також пов'язати прояви синдрому із зовнішніми (організаційними, професійними) та внутрішніми (особистісними, ціннісними) чинниками.

Узагальнення наукових підходів дозволяє розглядати професійне вигорання як специфічну форму професійної деформації та кризового стану, що виникає тоді, коли індивідуальних ресурсів вже недостатньо для ефективного подолання хронічного стресу. Встановлений зв'язок між професійним стресом, особливостями організаційного середовища та індивідуально-психологічними характеристиками працівника створює важливе теоретичне підґрунтя для подальшого емпіричного вивчення вигорання у державних службовців і розроблення цілеспрямованих програм профілактики та психологічної підтримки.

1.3. Особливості професійного вигорання у працівників державної служби

Сучасні соціально-економічні процеси та політичні трансформації, що відбуваються в Україні, суттєво впливають на умови праці державних службовців. Їхня професійна діяльність тісно пов'язана зі змінами в суспільстві, що підвищує рівень напруженості, створює атмосферу невизначеності та посилює психологічний тиск.

Особливість роботи державного службовця полягає у специфічних, досить високих вимогах до особистості. Попри те, що працівник державної служби безпосередньо не створює матеріальних продуктів, його діяльність забезпечує функціонування управлінських процесів, формування інформаційних рішень і організацію суспільно важливих функцій. Інформація є не лише предметом, а й інструментом його професійної діяльності – її потрібно збирати, аналізувати, опрацьовувати та використовувати у процесі управління [7, с. 138].

Разом із цим, на державного службовця покладається значна відповідальність, необхідність підтримувати високий рівень компетентності, професіоналізму, уміння працювати в умовах дефіциту часу, нормативної невизначеності та швидких змін. Такі обставини створюють підґрунтя для розвитку професійного стресу, емоційного напруження, психологічного й фізичного виснаження, нервово-психічних перевантажень.

Інтерес до проблеми професійного вигорання в системі державної служби зумовлений тим, що прояви цього синдрому пов'язані не лише з трудовою діяльністю, але й зі станом психічного та фізичного здоров'я працівника, особливостями його соціального та сімейного середовища. Вигорання виступає відображенням комплексних труднощів, з якими стикається службовець, виконуючи управлінські завдання в умовах підвищеної відповідальності.

У зв'язку з цим актуальним є всебічне вивчення стану особистості в професійній діяльності, визначення того, як фактори робочого середовища впливають на формування та розвиток стресу в системі «працівник – професійне середовище». Це створює наукове підґрунтя для аналізу та подолання явища професійного вигорання.

Сучасні умови розвитку суспільства вимагають підвищення ефективності державного управління. Як один із ключових інститутів соціальної системи, державна служба потребує постійного вдосконалення кадрової політики та управлінських процесів. Ефективність роботи державного апарату значною мірою визначається якістю людських ресурсів – їх професійною підготовкою, психологічною стійкістю, здатністю адаптуватися до нових вимог і навантажень.

Успішність держави залежить від того, наскільки вона здатна вибудувати цілісну систему роботи з персоналом: забезпечити професійний добір кадрів, організувати їх підготовку, створити умови для мотивації, своєчасної оцінки результатів діяльності, надання психологічної підтримки та сприяння професійному зростанню. Саме ці аспекти стають ключовими у формуванні стійкості працівників державної служби до професійних стресів і розвитку синдрому вигорання [31, с. 69].

Визнання ключового значення людського ресурсу в системі державного управління підтверджується сучасними міжнародними підходами, які наголошують на важливості соціально-гуманітарних аспектів для сталого розвитку суспільства. Ефективність управлінських структур значною мірою залежить від належної уваги до психологічного стану, професійних компетентностей та умов діяльності працівників.

У цьому контексті дослідження особливостей професійного вигорання державних службовців стає надзвичайно актуальним завданням сучасної психології. Постійний вплив реформ, необхідність адаптації до нових управлінських технологій та нормативних змін часто призводять до формування професійних деформацій, що негативно позначаються на особистісних характеристиках працівників та якості виконання ними службових обов'язків.

Професійна діяльність державного службовця є складною, багатогранною й високо відповідальною. У межах установлених повноважень він здійснює аналітичну та контрольну роботу в конкретних напрямках діяльності підрозділу, бере участь в узагальненні практики застосування законодавства та реалізації державної політики. До функціональних обов'язків також належить підготовка проєктів нормативно-правових актів, службових документів, методичних рекомендацій, аналітичних матеріалів, відповіді на звернення громадян і організацій [33, с. 123].

Крім того, державний службовець виконує завдання, пов'язані з розробленням і впровадженням управлінських рішень, контролем за їх реалізацією, взаємодією з іншими органами влади, участю в координаційних заходах. Від якості його роботи залежить ефективність функціонування державного механізму, а також рівень довіри громадян до влади.

Професіоналізм державного службовця має принципове значення, оскільки саме його діяльність формує у населення уявлення про державні інституції. Належне виконання службових обов'язків сприяє розвитку позитивного ставлення громадян до органів влади та готовності до співпраці. Водночас низька якість управлінської діяльності може спричинити втрату довіри та небажання

населення взаємодіяти з державними структурами. Таким чином, професійна поведінка службовців виступає важливим чинником розвитку управлінської культури та підвищення ефективності державного управління [42, с. 36].

Важливою складовою професійної діяльності державних службовців є неухильне дотримання нормативно-правових актів, що визначають правила їхньої роботи та встановлюють відповідальність за порушення службових регламентів. До таких документів належить і Кодекс етики державного службовця, який визначає базові принципи професійної поведінки: служіння державі та суспільству, повага до прав і гідності людини, дотримання законності, політична нейтральність, особиста відповідальність, уникнення корупційних практик, відкритість та прозорість діяльності.

Суспільні очікування також формують високі вимоги до державного службовця, визначаючи стандарти його професійної та публічної поведінки. Професійна підготовка таких фахівців включає не лише оволодіння управлінськими компетентностями та знаннями законодавства, але й розвиток комунікаційних умінь, культури ділового спілкування, здатності вести переговори, брати участь у дискусіях, працювати з пресою та взаємодіяти з представниками інших інституцій [44, с. 76].

У сфері ділової комунікації особливе значення мають комунікабельність, емпатійність та рефлексивність. Чим вищий рівень цих якостей, тим успішніше формується позитивний імідж державного службовця, що напряду впливає на довіру населення до органів влади, згуртованість суспільства та ефективність державного управління.

До ключових компонентів управлінської культури та етики державних службовців належать:

- усвідомлення відповідальності перед громадянами за результати своєї роботи;
- чесність і безкорисливість під час виконання службових обов'язків;
- принциповість і висока вимогливість до власної професійної діяльності;

- орієнтація на суспільний добробут та відповідальне ставлення до наслідків управлінських рішень [57, с. 138].

Стресогенність професії державного службовця. Професійна діяльність державних службовців характеризується високим рівнем стресогенності. Це зумовлено специфікою державної служби як соціального інституту, що є посередником між державою і громадянським суспільством. Робота у цій сфері передбачає:

- значну соціальну відповідальність;
- підпорядкування суворим нормативним вимогам;
- інтенсивне професійне спілкування, що часто потребує емоційного залучення;
- гіподинамію та тривале перебування в офісному середовищі;
- службові відрядження;
- високий рівень ризику та персональної відповідальності за прийняті рішення [48].

Багато управлінських рішень, що впливають на людей та організації, ухвалюються в умовах обмеженого часу та високої невизначеності, нерідко під впливом директив вищих органів влади. Постійні зміни правової бази, необхідність адаптації до нових регламентів, робота з великою кількістю звернень та документів створюють додаткове навантаження.

Напружений ритм роботи, інтенсивні контакти з громадянами, колегами й керівництвом, обов'язок постійно підвищувати кваліфікацію та відповідати вимогам професійного середовища вимагають значних енергетичних та психологічних ресурсів.

Внутрішні конфлікти та наслідки навантаження. Службовці щодня стикаються з численними складними ситуаціями, що можуть викликати професійний стрес. Часто виникає внутрішній конфлікт між високими вимогами, які покладаються на працівника, та реальними можливостями їх виконання. Додатково напруженість посилюється розбіжністю між обсягом

відповідальності та оцінкою роботи з боку керівництва чи громадськості [57, с. 140].

Регулярна дія таких чинників призводить до формування передумов професійного вигорання, психологічного виснаження та зниження продуктивності. Саме тому питання підтримки психоемоційного стану державних службовців набуває сьогодні виняткової важливості для ефективного функціонування державної служби.

Усі зазначені чинники суттєво позначаються на психологічному та фізичному благополуччі державних службовців. Постійний тиск з боку керівництва, підвищений рівень тривожності, напруження, що виникає через особливості професійної діяльності та складну політичну чи економічну ситуацію, поступово формують внутрішній дисбаланс. Це може проявлятися у втраті професійної мотивації, емоційному та фізичному виснаженні, зниженні продуктивності, нестачі ініціативності та появі ознак хронічного професійного стресу. Тривале перебування в такому стані з великою ймовірністю призводить до розвитку синдрому професійного вигорання [52, с.11].

Професійна діяльність суттєво впливає на особистість, формуючи її цінності, способи мислення та особливості повсякденного функціонування. У сприятливих умовах робота сприяє гармонійному розвитку людини, стимулює моральне, інтелектуальне й психологічне зростання, посилює відчуття компетентності та самореалізації. Проте за несприятливих обставин професійна діяльність може спричиняти деформації особистісних рис, провокувати негативні зміни в емоційно-вольовій сфері та формувати стійкі стресові стани.

Найбільш репрезентативним проявом професійної деформації є синдром вигорання, який охоплює комплекс деструктивних переживань, що виникають унаслідок тривалих та інтенсивних міжособистісних взаємодій. У структурі професійного вигорання виокремлюють три ключові компоненти:

- емоційне виснаження, що виявляється у зниженні емоційного тону, апатії та байдужості;

- деперсоналізацію, яка проявляється у цинічних установках, формальному або холодному ставленні до людей;
- редукцію особистісних досягнень, що виражається у заниженні власної професійної цінності та відчутті неефективності [57, с. 138].

В основі формування синдрому вигорання лежить хронічний професійний стрес, який поступово знижує результативність праці та має негативний вплив на всі сфери життєдіяльності. До чинників, що зумовлюють розвиток професійного стресу, належать як специфічні особливості робочого середовища та організації праці, так і індивідуальні психологічні характеристики самих фахівців.

Тривалий стан стресового напруження часто сприяє підвищенню ризику розвитку психосоматичних розладів у працівників державного сектору. Н низка досліджень демонструє зв'язок між частотою гіпотензії, серцево-судинними захворюваннями – зокрема ішемічною хворобою серця – та високим рівнем емоційного навантаження у представників органів державної влади. Джерелом цієї напруги виступає поєднання високих вимог до професійної діяльності та обмежених можливостей впливати на власне робоче навантаження, що спричиняє підвищену фізіологічну реактивність насамперед серцево-судинної та нейроендокринної систем.

На сучасному етапі, в умовах постійних структурних змін і зростання складності завдань, які виконує державна служба, суспільство висуває до її працівників нові вимоги. Зокрема, це стосується рівня професійної підготовки, компетентності, психологічної стійкості та загального стану здоров'я, адже ефективність державних службовців прямо впливає на соціально-економічну стабільність країни [62, с. 38].

Підвищення професійної стресостійкості, витривалості та загальної адаптаційної спроможності державних службовців є важливим елементом системи клініко-психологічного та соціального супроводу їх діяльності. Розвиток цих характеристик сприятиме не лише зміцненню здоров'я працівників, а й підвищенню результативності їхньої роботи та зниженню ризику виникнення професійного вигорання.

Одними з ключових ресурсів, що допомагають працівникові ефективно долати стресові впливи, є його психологічні особливості. Саме вони значною мірою визначають індивідуальні способи реагування на професійні труднощі й формують загальний рівень толерантності до стресу [33, с. 124].

Результати багаторічного лонгітюдного дослідження, що охопило понад 7 000 державних службовців у Великій Британії, показали: працівники середньої та нижчої ланок, які відчують брак контролю над робочими процесами, частіше схильні до емоційного вигорання та мають підвищений ризик розвитку коронарної недостатності. Також було виявлено взаємозв'язок між синдромом професійного вигорання, зниженням імунної реактивності, гормональними дисбалансами та порушеннями шлунково-кишкового тракту. Подібні кореляції між професійним стресом і ймовірністю виникнення ішемічної хвороби серця підтверджені низкою інших досліджень [39, с. 120].

Найпереконливіші докази взаємозв'язку між професійним стресом і розвитком серцево-судинних захворювань були отримані в масштабному епідеміологічному дослідженні, проведеному в чотирьох європейських країнах, у якому серед інших категорій працівників обстежували й представників державної служби. Результати засвідчили, що виробничий стрес є незалежним та значущим предиктором коронарних порушень у цієї групи.

Фахівці Американського інституту стресу (The American Institute of Stress) дійшли висновку, що найчастіше робочий стрес пов'язаний із надмірним навантаженням, тривалим робочим днем і недостатнім відпочинком – такі чинники зумовлюють стрес у 46% випадків. Ще 28% стресових ситуацій зумовлені напруженими взаєминами в колективі та іншими психосоціальними факторами. У 20% випадків стрес провокує порушений баланс між професійною діяльністю та особистим життям [58].

Розуміння природи власного стресу дає можливість обрати ефективні стратегії його подолання. Американська психологічна асоціація пропонує такий алгоритм:

Відстеження індивідуальних стресорів. Протягом 1–2 тижнів рекомендується вести щоденник, у якому фіксувати ситуації, що викликають напруження, власні емоційні реакції, думки та умови середовища. Такі записи допомагають виявити повторювані тригери та особливості стресової реактивності.

Формування здорових реакцій на стрес. Замість використання нездорових способів «зняття напруги» (швидка їжа, алкоголь тощо), доцільно обирати практики, які сприяють фізичному та емоційному відновленню. Попри те, що це може потребувати зусиль, такі стратегії значно ефективніші у довгостроковій перспективі.

Регулярна фізична активність і захоплення. Спортивні вправи є одним із найефективніших природних засобів зниження стресу. Важливо знаходити час для справ, які приносять задоволення: читання, творчість, прогулянки, сімейні активності, відвідування культурних заходів. Особливу увагу слід приділяти якісному сну, обмеженню кофеїну ввечері та мінімізації користування гаджетами перед сном.

Встановлення особистих кордонів. Постійна доступність у робочих месенджерах і електронній пошті виснажує. Тому важливо встановити чіткі межі між роботою та особистим часом, наприклад – не відповідати на робочі листи у вечірні години або у вихідні. Чітке розмежування сфер життя сприяє зниженню ймовірності конфлікту між ними та пов'язаного з ним стресового напруження [63, с. 258].

Виділяйте час на відновлення. Щоб запобігти виснаженню та мінімізувати вплив стресу, необхідно мати періоди повного відпочинку, коли людина тимчасово «вимикається» від роботи – не виконує робочих завдань і навіть не думає про них. Такий режим дозволяє організму та психіці повернутися до оптимального стану.

Розумно використовуйте вихідні та відпустку. Вільний час варто присвячувати відпочинку, розвагам та справам, що приносять задоволення. Це забезпечує більш високий рівень працездатності після повернення до робочих

обов'язків. Корисно обмежувати робочі дзвінки у вихідні, періодично вимикати телефон і займатися діяльністю, яка не пов'язана з професійною сферою [62, с. 114].

Освойте техніки релаксації. Практики на кшталт медитації, дихальних вправ чи усвідомленої ходьби допомагають знизити рівень напруження. Почати варто з кількох хвилин щоденної концентрації на одній простій дії – повільному диханні, спокійній прогулянці або свідомому прийомі їжі. З часом здатність зосереджуватися посилюється, а навичка переноситься й на інші сфери діяльності.

Обговоріть проблему з керівництвом. Психічне здоров'я працівників безпосередньо впливає на ефективність їхньої роботи, тому роботодавець зацікавлений у створенні сприятливих умов. Відкрита розмова з керівником може допомогти знайти оптимальні рішення – від перегляду навантаження до змін у робочих процесах [57, с. 138].

Погіршення ментального здоров'я зазвичай відбувається поступово: людина переходить від стану емоційної рівноваги до дискомфорту, далі – до хронічного стресу, і зрештою – до психічного виснаження. Емоційне вигорання є одним із ключових наслідків цього процесу. Спочатку виникає відчуття непристосованості до робочих умов, потім – нездатність ефективно долати стрес. Коли напруження стає хронічним, психічний стан різко погіршується, і людина може вдаватися до непродуктивних та небезпечних способів саморегуляції – алкоголю, наркотичних речовин чи ризикованої поведінки, що лише загострює проблему.

Психічні розлади та погіршення ментального здоров'я мають значний вплив не лише на конкретного працівника, але й на робочі колективи, організації та економіку країни. Наприклад, у Канаді щорічні економічні втрати від психічних розладів оцінюють у приблизно 51 мільярд доларів, з яких понад 6,3 мільярда припадають на знижену продуктивність праці.

За даними глобальних аналітичних звітів ВООЗ, депресивні та тривожні розлади щороку завдають світовій економіці колосальних збитків – близько 1

трильйона доларів США у вигляді втраченої продуктивності. Доведено, що інвестиції в лікування та профілактику поширених психічних розладів мають високий економічний ефект: кожен вкладений долар повертається у чотирикратному розмірі завдяки покращенню стану здоров'я працівників і зростанню їхньої результативності [39, с. 119].

У багатьох державах питання ментального благополуччя регулюється на законодавчому рівні. Наприклад, у Канаді діє загальнонаціональний стандарт «Психологічне здоров'я і безпека на робочому місці» (Psychological Health and Safety in the Workplace), якого зобов'язані дотримуватися всі організації незалежно від форми власності. Він спрямований на створення умов, що запобігають професійному стресу та підтримують психологічне здоров'я співробітників.

Професійна діяльність державних службовців пов'язана з високим рівнем нервово-емоційного напруження та значним інтелектуальним навантаженням. Така робота потребує від фахівця розвинених комунікативних навичок, уміння слухати та взаємодіяти з людьми, витриманості, стійкості нервової системи й здатності швидко адаптуватися до змін. Через це державна служба не рекомендована особам із серцево-судинними та неврологічними розладами, тяжкими психічними захворюваннями, значними інфекційними чи алергічними проблемами.

Ознаки професійного вигорання у державних службовців. Це зовнішні прояви, які можуть помітити колеги, керівники чи клієнти:

1.Психоемоційне виснаження: різке зниження енергетичних, емоційних та психологічних ресурсів, що відчувається як постійна фізична й психічна втома.

2.Негативне ставлення до роботи: відчуття байдужості, роздратування або відрази до професійних обов'язків.

3.Недбале виконання завдань: погіршення якості роботи, збільшення помилок, несвоєчасність виконання рішень.

4.Спад продуктивності: зниження ефективності діяльності та результативності.

5. Втрата професійної мотивації: поступове згасання ініціативності, зниження інтересу до фахового розвитку.

6. Дегуманізація взаємодії: формальне, холодне, іноді цинічне ставлення до клієнтів і колег, часті спалахи роздратування.

7. Соціальне дистанціювання: уникнення комунікації, зменшення контактів, бажання ізолюватися від співробітників та партнерів [15, с. 38].

Внутрішні прояви професійного вигорання (те, що переживає сам працівник)

До внутрішніх ознак вигорання належать суб'єктивні переживання та психологічні стани, які поступово формуються під впливом тривалого стресу:

- стійке відчуття виснаження, небажання йти на роботу та постійне очікування завершення робочого дня;
- зникнення інтересу до професійного розвитку й власної кар'єрної траєкторії;
- байдужість до результатів власної праці та зовнішньої оцінки виконаних завдань;
- емоційна відстороненість у взаємодії з клієнтами, партнерами та колегами, орієнтація лише на формальне виконання обов'язків;
- уникнення суб'єкт-суб'єктних відносин, перехід до суто формального, «об'єктного» стилю спілкування;
- відчуття постійної фізичної та психічної втоми без видимих причин;
- переживання розгубленості, втрата відчуття контролю над ситуацією, нерозуміння подальших перспектив;
- сумніви у власній професійній компетентності, зниження задоволення роботою;
- зростання цинічних, деперсоналізаційних установок;
- психосоматичні прояви: головний біль, дратівливість, стійка сонливість, загальна астеноїзованість;
- збільшення вживання стимуляторів (кава, тютюн, алкоголь, заспокійливі чи інші медикаменти);

- порушення харчової поведінки – зниження апетиту або, навпаки, переїдання;
- зниження самооцінки й критичне ставлення до власних можливостей;
- наростання агресивних переживань (гнів, роздратування, внутрішня напруга);
- виражена апатія, пасивність, песимістичні погляди, відчуття безнадійності;
- переживання провини без об'єктивних підстав;
- погіршення загальної якості життя, формування невротичних і психосоматичних розладів [18, с. 245].

Групи ризику розвитку професійного вигорання серед державних службовців

Найвищу ймовірність виникнення синдрому професійного вигорання мають працівники, які:

- лише нещодавно приступили до виконання службових обов'язків і ще не пройшли повної адаптації до специфіки роботи, колективу та корпоративних норм;
- тривалий час працюють на одній посаді й мають усталені професійні стереотипи та однотипні моделі поведінки;
- демонструють недостатній рівень професійної компетентності;
- схильні до перфекціонізму та трудового гомізму;
- мають високі показники невротизму, тривожності, конфліктності та низьку самооцінку чи самоефективність;
- перебувають у ситуації постійних стресових подій поза роботою (сімейні труднощі, проблеми зі здоров'ям тощо) [12, с. 103] .

Отже, різноманітність і складність завдань, які виконують державні службовці, зумовлюють значне зростання темпу та напруженості професійної діяльності. Така інтенсифікація роботи призводить до підвищення рівня професійного стресу, що, у свою чергу, провокує формування синдрому професійного вигорання. Наслідком цього стає зниження ефективності

виконання службових функцій та загального рівня результативності діяльності органів державної влади.

Загалом проблематика синдрому професійного вигорання є предметом значної кількості наукових досліджень. Водночас аналіз літератури свідчить, що більшість науковців трактують цей феномен як суттєво деструктивний фактор у житті фахівця. Вони підкреслюють, що вигорання має багатовимірний негативний вплив: воно погіршує якість професійної діяльності, порушує емоційний баланс, сприяє психологічній дезадаптації, завдає шкоди фізичному здоров'ю та обумовлює труднощі у міжособистісних взаєминах.

- Висновки до першого розділу

У цьому розділі було здійснено комплексний теоретичний аналіз проблеми професійного та психоемоційного вигорання, що дало змогу систематизувати сучасні наукові підходи до розуміння цього феномену. Узагальнення наукових джерел показало, що професійне вигорання розглядається як багатовимірний процес, що формується під впливом хронічного професійного стресу та охоплює емоційну, когнітивну, мотиваційну та поведінкову сфери діяльності фахівця.

Було встановлено, що структура вигорання включає ключові компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень, які з різною інтенсивністю проявляються залежно від умов праці та індивідуально-психологічних особливостей працівника. Розгляд сучасних моделей вигорання (однофакторних, двофакторних, три- та чотирифакторних, а також процесуальних) продемонстрував еволюцію уявлень про даний феномен – від трактування його як суто емоційної реакції до розуміння як складного динамічного процесу професійної дезадаптації.

Особливу увагу у теоретичному аналізі було приділено специфіці професійної діяльності державних службовців, яка характеризується високою соціальною відповідальністю, жорсткою нормативністю, емоційною

напруженістю, нерегламентованістю робочого часу, інтенсивною комунікацією та постійною необхідністю ухвалювати рішення в умовах невизначеності. Сукупність цих чинників створює сприятливе підґрунтя для виникнення хронічного стресу та формування синдрому професійного вигорання.

Проаналізовані внутрішні та зовнішні фактори ризику (особистісні риси, недостатня адаптація, конфліктні організаційні умови, значна тривалість робочих навантажень, дефіцит відпочинку) свідчать про багатокomпонентний характер розвитку вигорання та необхідність його профілактики на індивідуальному й організаційному рівнях.

Отже, теоретичний аналіз підтверджує, що професійне вигорання державних службовців є комплексною проблемою, яка негативно впливає не лише на ефективність їх професійної діяльності, але й на психічний стан, фізичне здоров'я, міжособистісні стосунки та загальну якість життя. Отримані результати створюють наукове підґрунтя для проведення емпіричного дослідження особливостей прояву синдрому вигорання у працівників державної служби та розроблення ефективних профілактичних рекомендацій.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

2.1. Методика та організація дослідження чинників професійного вигорання у працівників державної служби

Постійні психологічні та фізичні навантаження, яких зазнають державні службовці, зумовлюють формування синдрому професійного вигорання – стану морального й фізичного виснаження, що негативно позначається на результативності службової діяльності, емоційному благополуччі та якості сімейних стосунків. Поширеність цього феномена серед працівників державної служби зумовлює потребу його ґрунтовного вивчення з метою своєчасного виявлення проявів вигорання та розроблення ефективних підходів до їх корекції.

Метою дослідження є комплексне вивчення синдрому професійного вигорання у державних службовців, а також формування рекомендацій, спрямованих на профілактику та мінімізацію його негативних наслідків. Дослідження покликане привернути увагу працівників, керівників органів влади та представників державних інституцій до необхідності впровадження системних заходів з попередження професійного виснаження [7, с. 23].

Запропоновані в роботі психодіагностичні методики дають змогу здійснювати оцінку змістових характеристик професійного вигорання, що створює підґрунтя для організації психологічного супроводу діяльності

державних службовців з боку керівників та практичних психологів. Результати дослідження можуть бути використані в роботі психологічних служб, у програмах підвищення кваліфікації та системах підтримки персоналу органів державної влади.

Обговорення зазначеної проблематики та її подальша наукова розробка сприятимуть поглибленню досліджень у сфері професійного вигорання та формуванню нових підходів до його профілактики й подолання.

У дослідженні брали участь державні службовці Господарського суду Миколаївської області м. Миколаїв. З метою визначення професійних чинників, що впливають на формування синдрому вигорання, було опитано 80 респондентів.

Збір і опрацювання емпіричного матеріалу здійснювалися з дотриманням основних етичних принципів дослідницької роботи, зокрема добровільності участі, анонімності та конфіденційності отриманих даних. До дослідження залучалися особи віком від 25 до 70 років. Анкетні матеріали не містили персональних відомостей про респондентів.

Після аналізу наявних діагностичних інструментів для роботи було обрано такі методики: «Методику діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка (Додаток А), методику «Психічне вигорання», розроблену Н. Є. Водоп'яною та О. С. Старченковою на основі моделі К. Масlach і С. Джексон (Додаток Б), а також структуроване опитування у форматі «інтерв'ю» (Додаток В).

Для оцінювання ступеня вираженості синдрому емоційного вигорання у державних службовців застосовувалася методика «Емоційне вигорання» В. В. Бойка. Вона призначена для виявлення сформованості емоційного виснаження, що виникає внаслідок тривалого впливу професійних стресорів.

Методика Бойка дозволяє отримати детальну характеристику процесу формування вигорання та простежити його розвиток у динаміці. Опитувальник містить 84 твердження, на кожне з яких респондент дає відповідь «так» або «ні». Рівень емоційного вигорання визначається за 12 шкалами, згрупованими

відповідно до трьох фаз становлення синдрому.

У межах методики В. В. Бойка процес формування емоційного вигорання розгортається у кілька послідовних фаз, кожна з яких має провідні симптоми та відображає поступове виснаження психоемоційних ресурсів особистості.

Фаза «Напруга». Ця фаза є початковим етапом розвитку синдрому й виступає ключовим сигналом можливого формування емоційного вигорання. Вона включає такі симптоми [69]:

«Переживання психотравмуючих обставин». Симптом проявляється у зростанні усвідомлення стресових факторів професійної діяльності. З часом накопичуються почуття обурення, роздратування або безсилля. Якщо ситуація залишається невирішеною, внутрішня напруга посилюється та переходить у наступні симптоми фази.

«Незадоволеність собою». Нездатність вплинути на складні обставини провокує внутрішнє розчарування, негативні оцінки власної професійної компетентності або вибору професії. Відбувається зміщення емоційної енергії всередину – людина починає звинувачувати себе або знецінювати свої зусилля.

«Почуття загнаності в кут». У спробах подолати тиск психотравмуючих ситуацій особистість спрямовує максимум інтелектуальних та емоційних ресурсів на пошук виходу. Якщо зміни умов діяльності недосяжні, виникає стан емоційно-інтелектуального «ступору», що супроводжується відчуттям безвиході. Цей симптом може проявлятися не у всіх випадках формування вигорання.

«Тривога і депресія». Підсилення внутрішнього напруження та хронічне незадоволення собою приводять до розвитку тривожно-депресивної симптоматики. Це завершальний показник фази «Напруга», що вказує на високий ризик переходу до наступного етапу розвитку синдрому.

Фаза «Резистенції» (опору). Ця фаза відображає психологічні спроби особистості протистояти наростаючому стресу. Вона характеризується формуванням емоційного захисту, зниженням рівня чутливості та поступовим «економленням» емоцій. Основним проявом на цьому етапі є:

«Неадекватне вибіркоче емоційне реагування». Людина починає

нерівномірно розподіляти емоційні ресурси: у взаємодії з одними людьми вона може проявляти участь і залученість, тоді як до інших – демонструвати байдужість, холодність або різкість. Емоційна віддача стає вибірковою та часто не відповідає реальним вимогам ситуації.

Подальші симптоми фази резистенції (якщо потрібно – продовжу, описавши інші три прояви: емоційно-моральну дезорієнтацію, розширення сфери економії емоцій та редукцію професійних обов'язків) [69].

Симптом неадекватного вибіркового емоційного реагування вже однозначно свідчить про формування синдрому емоційного вигорання. На цьому етапі фахівець втрачає здатність розмежовувати професійно виважену «економію» емоцій та дійсно неадекватну, вибіркoву емоційну відповідь.

У нормативному (адаптивному) варіанті спілкування, який є показником високого професіоналізму, працівник вміло дозує емоції використовує стриману інтонацію, доброзичливий погляд, коректні вербальні формулювання, лаконічно висловлює незгоду без емоційного тиску. Це забезпечує конструктивну й етично прийнятну взаємодію з партнерами чи клієнтами.

У дисфункціональному (неадаптивному) варіанті емоційна віддача обмежується за рахунок вибіркового реагування на різні ситуації та людей. Така поведінка набуває морально сумнівного забарвлення та може сприйматися оточенням як демонстрація неповаги або знецінення співрозмовника.

«Емоційно-моральна дезорієнтація». Цей симптом є логічним продовженням попереднього. Людина усвідомлює, що її емоційна реакція на партнера або клієнта є недостатньою або недоречно холодною, однак починає раціоналізувати та виправдовувати свою поведінку. Фахівець перекладає відповідальність на зовнішні обставини або на саму людину, з якою взаємодіє, що свідчить про зниження ролі моральних почуттів і деформацію етичних орієнтирів.

«Розширення сфери економії емоцій». На цьому етапі «економія» емоцій перестає обмежуватися робочими взаємодіями й поступово переноситься на особисту сферу. Працівник стає менш емоційно доступним удома, у спілкуванні з друзями або членами родини, уникає контактів або реагує формально. Це свідчить

про поглиблення емоційного виснаження [69].

«Редукція професійних обов'язків». Симптом проявляється у прагненні мінімізувати або спростити ті обов'язки, що потребують високих емоційних витрат. Фахівець може уникати завдань, пов'язаних з інтенсивною взаємодією з людьми, формально виконувати роботу або скорочувати комунікацію до мінімуму. Клієнти, у свою чергу, відчують нестачу уваги та зниження якості взаємодії.

Фаза «Виснаження». Заключна фаза синдрому характеризується помітним послабленням нервової системи та значним падінням енергетичного потенціалу. На цьому етапі емоційне вигорання перетворюється на домінуючий стан, який визначає поведінку та самопочуття особистості.

«Емоційний дефіцит». Працівник фактично втрачає здатність до емпатії й емоційної підтримки. Він не може емоційно залучатися у взаємодію з клієнтами чи партнерами, навіть якщо цього вимагає професійна ситуація. Досить часто з'являються дратівливість, образливість, різкість у відповідях та схильність до емоційних зривів.

«Емоційна відстороненість». На цьому етапі працівник дедалі частіше виконує свої професійні функції механічно, майже автоматично, виключаючи емоційну складову зі взаємодії. Робота перестає викликати будь-який емоційний відгук – ні позитивний, ні негативний. Такий стан свідчить про поглиблення професійної деформації особистості, коли емоції більше не включаються у професійний процес, а діяльність здійснюється виключно за інерцією [69].

«Особистісна відстороненість (деперсоналізація)». Цей симптом виходить за межі робочої сфери й починає проявлятися у повсякденному житті. Емоційне виснаження впливає на ціннісну систему особистості: людина втрачає інтерес до своєї професії, перестає відчувати задоволення від роботи, а професійна діяльність більше не сприймається як значуща або соціально цінна. Формується загальне відчуття відчуженості – як щодо роботи, так і щодо людей.

На сьогоднішній день методика Бойка дозволяє отримати одну з найбільш повних характеристик феномену професійного вигорання. Поєднання якісного

змісту та кількісних показників дає можливість не лише описати структуру вигорання, а й визначити індивідуальні профілактичні та корекційні заходи. Зокрема, методика дає змогу встановити:

- які симптоми є провідними;
- які саме ознаки супроводжують виснаження;
- чи зумовлене вигорання переважно професійними факторами або внутрішніми, суб'єктивними переживаннями;
- які симптоми найбільше впливають на емоційний стан працівника;
- у яких напрямках необхідно коригувати умови праці для зменшення емоційної напруги;
- які аспекти поведінки самої особистості потребують психологічної корекції, щоб мінімізувати негативний вплив вигорання на неї, її діяльність та професійне оточення [6, с.203].

Методика дозволяє чітко виявити домінуючі симптоми синдрому та визначити, до якої фази формування емоційного вигорання вони належать і який компонент є найбільш вираженим.

У своєму дослідженні було використано також методику оцінки професійного вигорання МВІ, створену на основі трикомпонентної моделі К. Масlach і С. Джексона та адаптовану Н. Водоп'яною й Е. Старченковою. Цей опитувальник дає змогу визначити:

- рівень емоційного виснаження;
- ступінь деперсоналізації;
- рівень редукції особистих досягнень [8, с.11].

Крім того, для з'ясування обізнаності державних службовців щодо феномену професійного вигорання та методів його профілактики було проведено додаткове опитування серед контрольної групи працівників державної служби (Додаток В). Це дозволило встановити, наскільки респонденти усвідомлюють можливість розвитку вигорання у власній професійній діяльності та чи мають вони уявлення про способи запобігання цьому стану.

2.2. Результати дослідження професійного вигорання у працівників державної служби

Маючи результати емпіричного дослідження, наступним етапом постає інтерпретація отриманих даних, тобто аналіз показників трьох складових синдрому професійного вигорання – «напруження», «резистенції» та «виснаження». За підсумками обробки результатів встановлено, що серед державних службовців домінує саме компонент «напруження» (рис. 2.1).

Отримані дані свідчать, що 12,8% опитаних продемонстрували високий рівень розвитку компоненту «напруження», тоді як високі значення компоненту «резистенції» зафіксовано лише у 6,3% респондентів, а компоненту «виснаження» – у 6,4%.

Таке співвідношення дозволяє припустити, що процес професійного вигорання у держслужбовців, ймовірно, розпочинається з формування початкової фази – напруження, яка за відсутності своєчасної психологічної підтримки або індивідуальних стратегій саморегуляції поступово трансформується у більш тяжкі прояви, пов'язані з резистенцією та виснаженням.

Таким чином, результати вказують на те, що ігнорування первинних симптомів напруження може сприяти подальшому поглибленню синдрому та переходу його у наступні, більш тяжкі стадії розвитку.

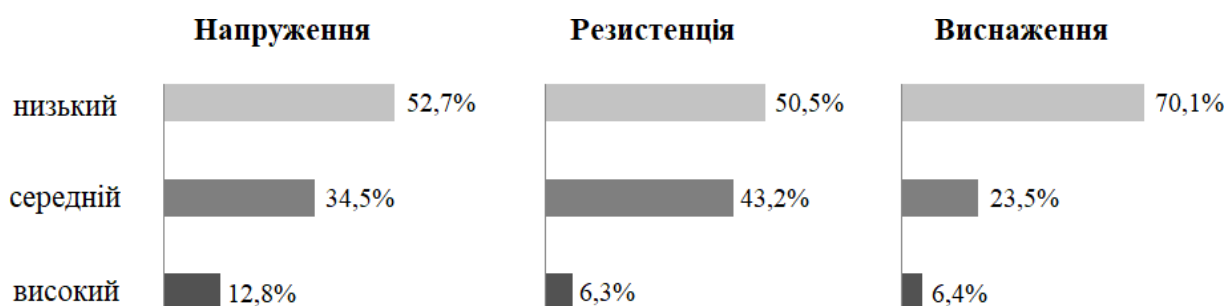


Рис. 2.1. Рівні сформованості складових синдрому професійного вигорання (у % від загальної кількості респондентів)

За частотою проявів перше місце посідає симптом «неадекватне вибіркове емоційне реагування» (рис. 2.2.), який виявлено у 49% респондентів. Цей прояв характеризується тим, що працівник втрачає здатність розрізняти

конструктивну економію емоцій та неадекватне вибіркове реагування. У межах професійної взаємодії допустимою вважається стримана, врівноважена емоційна поведінка, коли фахівець використовує обмежений, але достатній спектр емоцій – спокійний тон, тактовність, доброзичливість. Натомість за умови виникнення неадекватного вибіркового реагування працівник починає «економити» емоції довільно: в одних ситуаціях він включається, а в інших – демонструє холодність або повну байдужість. Взаємодія з людьми набуває ситуативного характеру за принципом «хочу – не хочу», що з боку виглядає як емоційна черствість, грубість або зневага.

На другому місці за поширеністю виявлено симптом «редукція професійних обов'язків», притаманний 30% опитаних. Він проявляється у прагненні мінімізувати або уникати завдань, які вимагають емоційних і психологічних ресурсів. Працівник намагається спростити роботу, передоручити складніші завдання або виконувати їх формально, що часто призводить до зниження рівня уваги до клієнтів чи учасників взаємодії.

Третя позиція належить симптому «загнаність у кут», який виявлено у 23% респондентів. Цей стан виникає тоді, коли працівник відчуває потужний тиск психотравмувальних обставин і не бачить реальних можливостей вплинути на ситуацію. Виникає переживання безвиході, емоційного ступору та внутрішньої паралізації, що часто стає передумовою подальшого зростання напруги та переходу до наступних фаз професійного вигорання.

Четверту позицію за частотою проявів посідає симптом «особистісне відчуження (деперсоналізація)», який виявлено у 18% респондентів. Цей прояв виходить за межі професійної діяльності й поширюється на інші сфери життя. У працівника формується антигуманістичне ставлення, знижується інтерес до взаємодії з людьми, робота з клієнтами або громадянами більше не сприймається як значуща чи така, що приносить задоволення. Знеособленість і байдужість стають типовими рисами поведінки.

П'яте місце займає симптом «тривога і депресія», притаманний 17% опитаних. Він характеризується внутрішнім відчуттям тривожності, зниженням

віри у власні професійні можливості, розчаруванням у діяльності чи робочому середовищі. Цей симптом є найвищою точкою напруження та завершує розвиток першої фази – «напруги» – у структурі емоційного вигорання.

Отримані результати дозволяють глибше зрозуміти природу поведінкових реакцій державних службовців на стресові умови професійної діяльності. Встановлено, що значна частина опитаних демонструє схильність до захисної реакції у формі неадекватного вибіркового емоційного реагування, що негативно впливає на взаємодію з колегами та громадянами, може зумовлювати емоційні зриви та сприяє редукції професійних обов'язків, знижуючи якість виконання службових завдань.

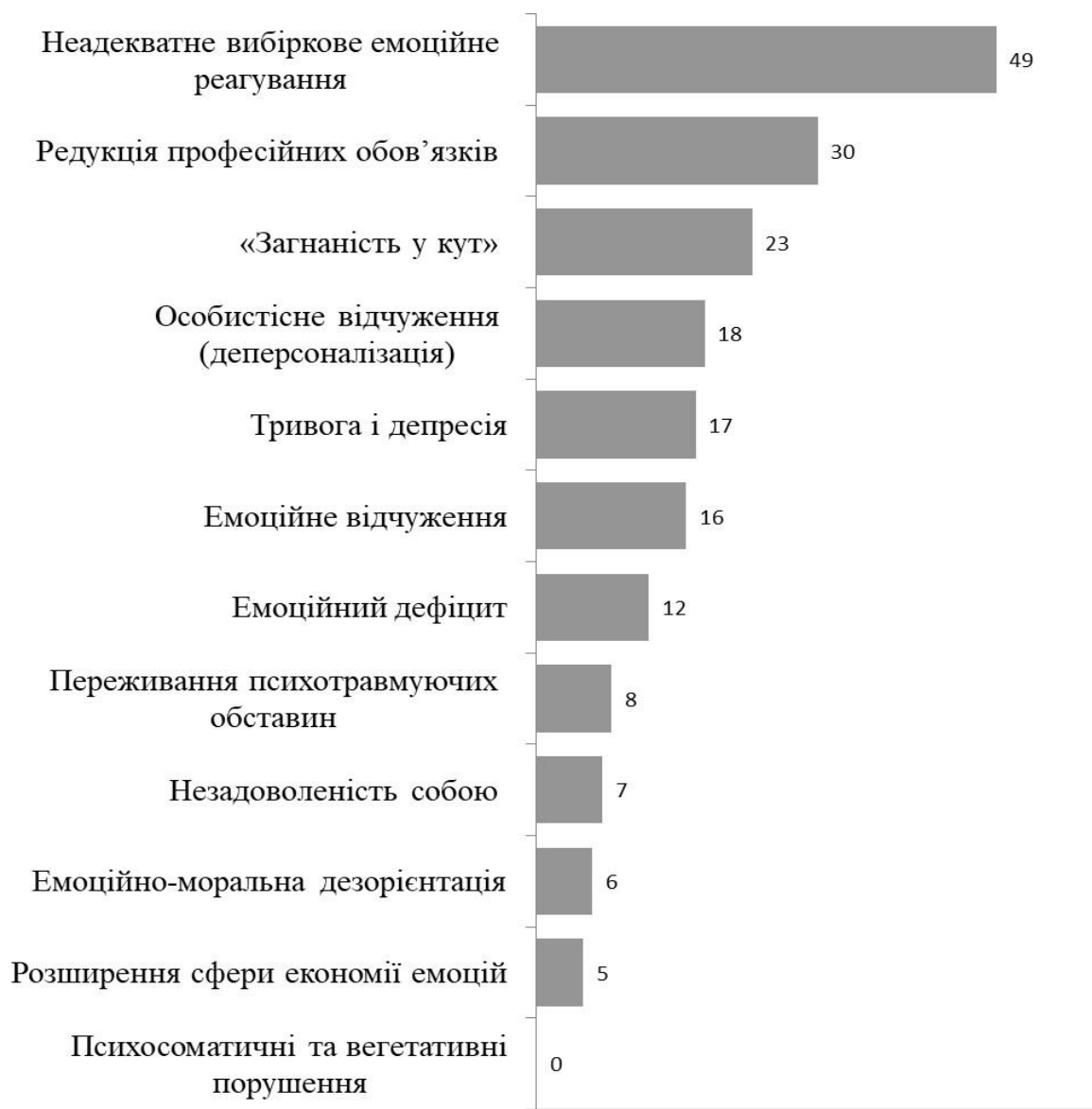


Рис. 2.2. Розподіл опитаних за показниками окремих симптомів синдрому професійного вигорання (у відсотках від загальної вибірки).

У подальшому аналізі було використано опитувальник «Психічне вигорання», розроблений Н. Є. Водоп'яною та О. С. Старченковою на основі трифакторної моделі К. Маслач і С. Джексона [16, с.20]. Дана методика дає змогу визначити загальний рівень професійного вигорання серед державних службовців, а також дослідити його структуру за трьома ключовими складовими:

- емоційне виснаження;
- деперсоналізація;
- редукція особистих досягнень.

Отримані результати (рис. 2.3.) свідчать, що:

- емоційне виснаження на високому рівні виявлено у 11,8% респондентів, на середньому – у 45,2%, на низькому – у 45,2%. Високий рівень емоційного виснаження пов'язаний зі зниженням емоційного тону, почуттям байдужості, емоційного перенасичення професійними обов'язками.

- За шкалою деперсоналізації встановлено: високий рівень – у 18%, середній – у 50,7%, низький – у 32,6% опитаних. Деперсоналізація виявляється у формуванні негативного, відстороненого чи цинічного ставлення до інших, зокрема до клієнтів та колег, а також у зниженні емпатії. У низці випадків цей компонент постає як своєрідний механізм психологічного захисту.

- За показником редукції особистих досягнень високий рівень спостерігається у 39,6% державних службовців, середній – у 18,2%, а низький – у 45,8%. Такий рівень редукції свідчить про тенденцію до заниження власних професійних успіхів, недооцінювання своїх компетентностей та можливостей, формування негативної самооцінки щодо результатів роботи.

Таким чином, структура професійного вигорання демонструє неоднорідність проявів, а найвищі показники зафіксовано саме за шкалою редукції особистих досягнень, що підкреслює актуальність проблеми

збереження впевненості у власній професійній ефективності серед державних службовців.



Рис. 2.3. Рівні вираженості професійного вигорання за окремими формами його прояву (у відсотковому співвідношенні від загальної кількості респондентів)

Отримані результати свідчать про те, що значна частина державних службовців демонструє виражену схильність до формування синдрому професійного вигорання.

З метою з'ясування рівня обізнаності працівників державної служби щодо даного феномену було проведено додаткове опитування контрольної групи державних службовців. Поставлені запитання стосувалися їхніх уявлень про природу професійного вигорання, можливі шляхи його профілактики та власного досвіду звернення до відповідної інформації (Додаток В).

Аналіз відповідей показав, що найпоширенішою серед респондентів є думка про те, що професійне вигорання асоціюється передусім із небажанням йти на роботу. На їхню думку, цей стан формується внаслідок надмірного навантаження, несправедливого розподілу посадових обов'язків, емоційно несприятливого мікроклімату в колективі та недостатнього матеріального стимулювання. Близько третини опитаних повідомили, що раніше самостійно цікавилися літературою та матеріалами щодо даної проблематики.

Як основні заходи профілактики професійного вигорання респонденти називали дотримання нормованого робочого дня, своєчасний відпочинок, регулярні відпустки, проведення часу з родиною та заняття хобі. Однак 25% учасників опитування зазначили, що через значні робочі навантаження не завжди

мають можливість скористатися правом на відпустку в повному обсязі чи вчасно.

Переважає більшість опитаних також висловили переконання, що до професійного вигорання більш схильні жінки. Це вони пов'язували з підвищеною емоційною чутливістю, схильністю до емпатійного залучення, а також із додатковим навантаженням, обумовленим поєднанням професійних функцій із сімейно-побутовими обов'язками. Унаслідок цього жінки, на думку опитаних, швидше втомлюються та частіше переживають емоційне та фізичне виснаження.

Крім того, респонденти відзначили, що підвищений ризик вигорання характерний для працівників, які тривалий час обіймають одну й ту саму посаду. Одноманітність професійної діяльності, відсутність професійних змін та нових викликів знижують рівень мотивації, що додатково підсилює розвиток синдрому.

Висновки до другого розділу

Узагальнення результатів проведеного опитування державних службовців дає підстави стверджувати, що серед працівників цієї професійної групи існує реальна та значна схильність до розвитку синдрому професійного вигорання. Отримані дані підтверджують, що державні службовці усвідомлюють наявність відповідної загрози, проте нерідко спрощено трактують сутність цього явища, ототожнюючи його передусім із небажанням виконувати професійні обов'язки чи загальною втомою.

Виявлено, що ключовими чинниками, які, на думку респондентів, спричиняють професійне вигорання, є надмірні робочі навантаження, несправедливий розподіл обов'язків, недостатня підтримка в колективі, невисокий рівень матеріального забезпечення та тривала робота на одній посаді без можливостей професійного зростання. Водночас частина опитаних зазначила, що навіть усвідомлюючи необхідність повноцінного відпочинку, вони не мають змоги своєчасно використовувати відпустку через службову завантаженість.

Опитування також засвідчило гендерні особливості сприйняття проблеми: більшість респондентів вважають, що жінки є більш вразливими до професійного вигорання через підвищену емоційну чутливість та подвійне навантаження, пов'язане з виконанням сімейних обов'язків.

Попри те, що частина державних службовців самостійно цікавилася літературою з цього питання, результати дослідження показують загальну недостатність знань про механізми розвитку синдрому та ефективні способи профілактики. Наявні уявлення є фрагментарними та потребують розширення й уточнення на основі наукових даних.

Отже, отримані результати підтверджують необхідність системної просвітницької роботи, впровадження програм профілактики професійного вигорання, формування навичок саморегуляції та забезпечення сприятливого організаційного середовища. Комплексний підхід до вирішення цієї проблеми сприятиме зниженню ризику професійного виснаження, підвищенню ефективності діяльності та емоційного благополуччя державних службовців.

РОЗДІЛ 3. ПРОФІЛАКТИКИ ТА КОРЕКЦІЇ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ

3.1. Програма профілактики та корекції професійного вигорання

Професійна діяльність державних службовців передбачає високий рівень відповідальності, інтенсивну взаємодію з громадянами, необхідність прийняття рішень у ситуаціях невизначеності та високий ритм роботи. Сукупність цих чинників створює підвищений ризик формування професійного вигорання. Тому розроблення ефективної програми профілактики та корекції психоемоційного виснаження є ключовою умовою підтримання працездатності, емоційної стабільності та професійної надійності працівників державного апарату [42, с.203].

Запропонована програма є комплексною та включає заходи на особистісному, професійному та організаційному рівнях, а також охоплює психологічний супровід і розвиток системи соціальної підтримки.

1. Мета та завдання програми. Мета програми – зниження рівня психоемоційного та професійного вигорання серед державних службовців шляхом формування адаптивних стратегій поведінки, розвитку навичок саморегуляції та покращення умов праці.

Основні завдання програми:

1. Виявлення індивідуальних і професійних чинників, що сприяють розвитку вигорання.
2. Формування навичок емоційної саморегуляції, стресостійкості та конструктивного подолання стресу.
3. Зміцнення психологічних ресурсів особистості.
4. Підвищення інформованості працівників щодо природи, симптомів та наслідків професійного вигорання.
5. Оптимізація професійних умов, організаційного середовища та

міжособистісних відносин у колективі.

6. Надання професійної психологічної підтримки працівникам, які вже мають ознаки вигорання [8, с.2].

2. Структура та основні компоненти програми

2.1. Діагностичний блок

Метою діагностики є визначення рівня емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень, а також виявлення індивідуальних особливостей реагування на стрес.

Методи діагностики:

- опитувальник «Емоційне вигорання» В. В. Бойка;
- методика «Психічне вигорання» (MBI) – адаптація К. Маслач та С. Джексон;
- інтерв'ю напівструктурованого типу;
- скринінгові опитування щодо рівня стресу, задоволеності роботою та психологічного клімату в колективі [3, с.203].

Результати діагностики використовуються для індивідуального підбору заходів та визначення груп ризику.

2.2. Психоедукаційний блок

Цей компонент програми спрямований на підвищення обізнаності працівників щодо природи вигорання.

Основні напрями психоедукації:

- ознайомлення з механізмами формування психоемоційного виснаження;
- навчання розпізнаванню ранніх симптомів стресу та вигорання;
- інформування про наслідки ігнорування психологічного стану;
- надання практичних рекомендацій щодо підтримання психологічного здоров'я.

Заняття проводяться у формі лекцій, семінарів, тренінгів, роздаткових матеріалів або онлайн-курсів [9].

2.3. Корекційний блок (індивідуальний рівень)

Корекційні заходи спрямовані на розвиток умінь саморегуляції та адаптивних стратегій подолання стресу.

Основні методи:

1. Тренінги емоційної саморегуляції:
 - дихальні техніки;
 - техніки м'язової релаксації;
 - майндфулнес-практики;
 - вправи на відновлення емоційного ресурсу.
2. Психологічне консультування:
 - короткострокова індивідуальна терапія;
 - робота з переживаннями тривоги, втоми, втраченого сенсу;
 - пошук особистих ресурсів для відновлення.
3. Формування здорових життєвих звичок:
 - режим сну;
 - регулярні фізичні навантаження;
 - збалансоване харчування;
 - зменшення шкідливих звичок.
4. Розвиток навичок тайм-менеджменту:
 - планування навантаження;
 - розстановка пріоритетів;
 - уникнення перевтоми.

2.4. Професійний блок (рівень діяльності)

Передбачає вдосконалення професійних компетенцій та підвищення ефективності роботи.

Основні напрями включають:

- участь у професійних тренінгах і курсах підвищення кваліфікації;
- розроблення індивідуальних планів професійного розвитку;
- наставництво та супервізія;
- обмін досвідом у межах професійних спільнот.

Супервізія є важливим елементом, оскільки допомагає опрацювати складні професійні ситуації, навчитися управляти емоціями та приймати обґрунтовані рішення.

2.5. Соціально-психологічний блок

Цей блок спрямований на оптимізацію міжособистісних відносин у колективі та створення сприятливого психологічного клімату.

Основні заходи:

- формування культури взаємодопомоги;
- розвиток емпатії та толерантності у команді;
- командоутворюючі заходи;
- запровадження системи конструктивного вирішення конфліктів;
- створення умов для неформальної взаємодії співробітників.

Соціальна підтримка з боку колег та керівництва суттєво знижує ризик емоційного виснаження.

2.6. Організаційно-управлінський блок

На рівні організації ключовими є зміни, спрямовані на створення комфортних робочих умов.

Програмою передбачено:

- справедливий розподіл робочого навантаження;
- забезпечення чіткого визначення функцій і відповідальності;
- можливість гнучкого графіка або часткової дистанційної роботи;
- періодичні перерви та регламентація робочого часу;
- належне матеріально-технічне забезпечення;
- підтримання санітарно-гігієнічних норм робочих приміщень.

Особлива увага приділяється виокремленню «груп ризику» — співробітників, які працюють в умовах підвищеного стресу або тривалого навантаження.

2.7. Підсумковий блок та оцінювання ефективності

Завершальним етапом є оцінка результативності програми.

Оцінювання передбачає:

- повторне використання діагностичних методик (Бойко, МВІ);
- аналіз змін у рівні емоційного виснаження, деперсоналізації та професійної ефективності;

- визначення динаміки психологічного стану;
- опитування працівників щодо задоволеності програмою.

Результати оцінювання можуть бути використані для корекції подальших профілактичних заходів.

3. Очікувані результати реалізації програми

Упровадження програми профілактики та корекції професійного вигорання дає змогу:

- знизити рівень емоційного виснаження та загального стресу;
- підвищити професійну ефективність працівників;
- зменшити частоту конфліктів у колективі;
- покращити психологічний клімат у робочому середовищі;
- сформувати adaptive coping strategies;
- сприяти збереженню фізичного та психічного здоров'я державних службовців;
- запобігати плинності кадрів і професійним деформаціям.

3.2. Рекомендації з профілактики та корекції професійного вигорання у працівників державної служби

Відновлення працівника, який пережив професійне вигорання, є складним і тривалим процесом, що потребує значних психологічних та організаційних ресурсів. Саме тому питання його профілактики набуває особливої актуальності. Запобігання розвитку синдрому набагато ефективніше за подальшу корекцію його наслідків.

Регулярний психологічний моніторинг стану державних службовців має стати невід'ємною складовою системи підтримки персоналу. Проведення таких досліджень щонайменше раз на рік дозволить своєчасно виявляти ознаки професійного виснаження, приймати управлінські рішення щодо запобігання погіршенню психологічного стану працівників, а також сприятиме збереженню

їхньої ефективності та здоров'я.

Психологічний моніторинг слід розглядати як систематичний процес відстеження деструктивних змін у професійному розвитку та поведінці працівника шляхом повторюваного збору даних. Раннє виявлення тенденцій до виснаження дозволяє своєчасно впроваджувати профілактичні та корекційні заходи [6, с.203].

Ефективна профілактика професійного вигорання державних службовців має ґрунтуватися на комплексній діагностиці синдрому та факторів ризику. Вона повинна бути індивідуалізованою – з урахуванням рівня вираженості симптомів, особистісних характеристик працівників та специфіки виконуваних обов'язків. Основна мета превентивних заходів полягає в оптимізації психофізіологічного стану та формуванні адаптивної поведінки у складних ситуаціях професійної взаємодії.

Першим кроком у запобіганні вигоранню є усвідомлення проблеми та готовність брати відповідальність за власний психоемоційний стан. Державний службовець має дбати про свої потреби, забезпечуючи баланс між робочим навантаженням і відпочинком, службовими обов'язками та особистим життям. Саме така рівновага сприяє збереженню ресурсу та запобігає формуванню емоційного виснаження.

Однак універсальної програми профілактики не існує: заходи повинні підбиратися індивідуально, з урахуванням особистісних особливостей та професійного середовища кожного працівника. Прийняття відповідальності за власний стан дозволяє людині повернути контроль над ситуацією та сформувати власну стратегію подолання професійного стресу й профілактики вигорання.

Дослідження переконливо свідчать, що працівники, які отримують достатню соціальну підтримку, значно рідше зазнають проявів професійного вигорання та мають вищий рівень задоволеності своєю роботою. Водночас важливо враховувати, що соціальна підтримка повинна реалізовуватися на кількох взаємопов'язаних рівнях [16, с.335].

Перший рівень - підтримка з боку колективу. Важливим ресурсом у

запобіганні вигоранню є емоційна та професійна підтримка, яку працівник отримує від своїх колег. Внутрішньокolleктивна взаємодія сприяє зниженню напруги, покращує командну атмосферу та дозволяє працівникові обговорювати труднощі, що зменшує інтенсивність негативних переживань. Окремо варто відзначити роль підтримки з боку керівництва: створення сприятливих умов праці, справедливий розподіл навантаження, позитивний стиль управління та готовність вислухати співробітників є потужним профілактичним фактором.

Другий рівень - інституційна підтримка. Йдеться про нормативно-правові документи, внутрішні регламенти та політики організації, що визначають права, обов'язки та механізми захисту працівників. Чітка та доступна нормативна база підвищує відчуття захищеності, сприяє формуванню довіри до організації та зменшує рівень професійної напруги.

Третій рівень - підтримка з боку клієнтів (зворотний зв'язок). Позитивний відгук, визнання професійних зусиль, прояви вдячності суттєво впливають на емоційний стан фахівця. «Зворотний зв'язок» від клієнтів підсилює мотивацію та сприяє формуванню відчуття професійної значущості, що знижує ризик вигорання [70].

Соціальна підтримка відіграє роль буфера між стресом і задоволеністю роботою. Її відсутність, навпаки, може виступати потужним стресогентом та спричиняти різке зниження професійної мотивації. Відомо, що саме недостатня підтримка персоналу є однією з ключових причин зростання плинності кадрів та зниження загального рівня психологічного благополуччя в організації.

Профілактика професійного вигорання має починатися з аналізу робочої ситуації та оцінки стресогенних факторів. На ранніх етапах – коли працівник лише починає сприймати професійну ситуацію як напружену – доцільно застосовувати методи, що перешкоджають подальшому розвитку стресу та вигорання.

Оскільки проблема професійного вигорання охоплює всі сфери діяльності, планування та впровадження профілактичних заходів має

здійснюватися комплексно та систематично. На основі проведеного аналізу сформульовано рекомендації, які можуть використовуватися організаціями для запобігання та подолання професійного вигорання серед державних службовців.

1. Рекомендації на особистісному рівні

Необхідно впроваджувати комплекс заходів, спрямованих на зниження напруження та розвиток навичок саморегуляції. До таких заходів належать:

- формування вмінь керувати власним психофізичним станом;
- навчання технік релаксації, дихальних вправ, методів відновлення енергії;
- розвиток стресостійкості та навичок емоційної саморегуляції.

Особистісна та професійна саморегуляція виконує важливі функції:

- активізує розвиток когнітивних процесів і здатність до їх свідомого контролю;
- стимулює рефлексію, самоаналіз і самовдосконалення;
- сприяє внутрішній цілісності особистості та стабілізації емоційного стану;
- допомагає підтримувати психологічну рівновагу в умовах професійного стресу.

• Особливо важливою умовою запобігання професійному вигоранню є турбота про власне фізичне та психічне здоров'я. Регулярна рухова активність, збалансоване харчування та відмова від шкідливих звичок суттєво знижують рівень напруги та допомагають організму протистояти стресу. Натомість зловживання алкоголем, тютюном, нездорове харчування, різкі коливання ваги (ожиріння або надмірне схуднення) підсилюють прояви емоційного виснаження та прискорюють розвиток синдрому вигорання.

• Важливу роль відіграє регулярне проведення зовнішніх супервізій персоналу. Супервізія – це професійний метод підтримки, у межах якого спеціально підготовлений супервізор допомагає працівникові підвищити ефективність виконання службових завдань відповідно до установлених стандартів. Основні функції супервізора полягають у тому, щоб:

- допомагати супервізованому чітко визначати цілі та пріоритети діяльності;

- аналізувати проблему в її багатовимірності та усвідомлювати власну роль у її вирішенні;
- навчати конструктивного управління власними емоціями у складних робочих ситуаціях;
- формувати позитивне ставлення до професійної діяльності;
- підтримувати розвиток професійної автономності, упевненості та відповідальності;
- сприяти формуванню стійкої моделі компетентного вирішення проблем у взаємодії з клієнтами.

Для працівників, діяльність яких пов'язана з інтенсивною комунікацією та високим емоційним навантаженням, доцільно забезпечувати фахову психологічну підтримку – як індивідуальну, так і групову [65, с.38].

Ефективним інструментом профілактики вигорання є також програми підтримки персоналу (Employee Assistance Programs, EAP). Це комплекс послуг, що допомагає організаціям підвищувати продуктивність, надаючи працівникам можливість отримати професійну допомогу у вирішенні особистих чи сімейних проблем, які впливають на якість їхньої роботи. До складу таких програм можуть входити:

- короткострокова психологічна терапія;
- консультації (індивідуальні, сімейні);
- онлайн-підтримка, телефонні консультації;
- кризове втручання та супровід у складних життєвих ситуаціях.

• 2. Заходи на професійному рівні:

Профілактика вигорання передбачає створення умов для постійного професійного розвитку персоналу. Такі заходи повинні бути системними, цілеспрямованими і відповідати реальним запитам працівників.

Одним із найрезультативніших інструментів є впровадження індивідуальних планів професійного розвитку. Вони дозволяють визначати сильні сторони співробітника, виявляти потреби в навчанні, а також планувати тренінги, курси підвищення кваліфікації чи наставництво відповідно до конкретних цілей

працівника.

- Участь у тренінгах та професійних курсах дійсно є важливою, однак їх вибір має ґрунтуватися на попередньому аналізі потреб персоналу. Регулярне оцінювання компетентностей і запитів працівників дає змогу уникнути формального підходу до навчання та спрямувати ресурси на програми, що дійсно підвищують кваліфікацію і сприяють зниженню професійного стресу [23, с.43].

Для запобігання професійному вигоранню важливим є раціональна організація робочого часу та створення оптимальних умов праці. Це передбачає належне матеріальне забезпечення робочих місць – доступ до довідкових матеріалів, необхідних інструкцій, сучасного технічного обладнання, а також підтримання санітарно-гігієнічних норм (належний рівень освітлення, комфортна температура, ергономічні меблі). Важливо забезпечити можливість повноцінних технічних перерв, часу для прийому їжі та відновлення сил протягом робочого дня.

1. Заходи для покращення взаємин у колективі. Одним із найдієвіших способів профілактики вигорання є формування сприятливого психологічного клімату. Підтримка, взаєморозуміння та відчуття згуртованості значно знижують рівень напруження та підвищують задоволеність працею.

До ефективних заходів належать:

- проведення командоутворюючих активностей, спрямованих на формування атмосфери довіри та взаємопідтримки;
- організація заходів, які сприяють міжособистісній взаємодії поза межами робочих завдань;
- впровадження механізмів моніторингу конфліктних ситуацій та чітко визначених процедур їх вирішення.

Такі кроки дають змогу створити колектив, що функціонує як єдина система, де кожен працівник відчуває підтримку та безпеку.

1. Організаційний рівень профілактики. На рівні організації рекомендовано:.. Чіткий розподіл функцій та відповідальності. Кожен працівник має розуміти свої обов'язки, межі компетенції та місце у

структурі установи. Це зменшує невизначеність, знижує рівень тривоги та сприяє кращій орієнтації в робочому процесі.

Створення ефективної системи планування та оцінювання діяльності персоналу. Оцінка якості виконання посадових обов'язків, відповідність вимогам посади, визначення особистого внеску працівника – усе це формує основу для розроблення індивідуальних планів розвитку та побудови кар'єрних траєкторій.

Справедливий розподіл навантаження. Надмірний обсяг роботи, часте залучення до завдань поза робочим часом та нерівномірний розподіл функцій між працівниками є сильними стрес-факторами і можуть призвести до вигорання. Оптимізація навантаження дозволяє зберегти продуктивність та попередити конфлікти у колективі [36, с.23] .

3. Інформування та психологічна підтримка

Серед ключових напрямів профілактики професійного дистресу й вигорання є: підвищення обізнаності персоналу. Ознайомлення працівників з причинами, ознаками та наслідками вигорання, методами збереження психологічного здоров'я та стресостійкості; Емоційна та психологічна підтримка.

Проводяться групові форми роботи («круглі столи», дискусійні групи, психологічні практикуми), які сприяють зниженню емоційної напруги й допомагають переключитися з робочих проблем. Додатково ефективними є тренінги з:

- управління стресом;
- технік релаксації;
- розвитку соціальних навичок;
- підвищення стресостійкості;
- тайм-менеджменту;
- профілактики та подолання дистресу.

Такі заходи сприяють формуванню конструктивних стратегій поведінки у складних професійних ситуаціях і зміцнюють загальний психоемоційний ресурс працівників.

Висновки до третього розділу

Проведений аналіз та розроблена програма профілактики і корекції психоемоційного та професійного вигорання державних службовців дозволяють зробити низку узагальнюючих висновків.

По-перше, професійне вигорання є багатофакторним феноменом, що формується під впливом як індивідуально-особистісних, так і організаційно-професійних чинників. Тому заходи щодо його профілактики мають бути комплексними, багаторівневими та інтегрувати елементи особистісної, професійної і організаційно-управлінської підтримки.

По-друге, результати дослідження підтверджують необхідність систематичної психологічної діагностики, яка є першим кроком у запобіганні вигоранню. Використання спеціалізованих методик (В. Бойка, МБІ та ін.) дає змогу вчасно визначати групи ризику та моделювати індивідуальні програми психоемоційної підтримки.

По-третє, ефективність профілактики значною мірою залежить від готовності працівників набувати навичок саморегуляції, управління емоціями та стресом. Розвиток таких навичок підвищує стресостійкість, сприяє формуванню адаптивних стратегій поведінки та зміцненню внутрішніх ресурсів особистості.

По-четверте, суттєву роль у запобіганні розвитку синдрому відіграє соціальна підтримка – як з боку колег, так і з боку керівництва. Сприятливий психологічний клімат, чітка організація професійних обов'язків, наявність супервізії та можливість професійного розвитку знижують ризик емоційного виснаження та сприяють підвищенню задоволеності роботою.

По-п'яте, реалізація програми потребує активної участі організації: оптимізації робочого навантаження, забезпечення комфортних умов праці, підтримання внутрішньої корпоративної культури, справедливого розподілу

обов'язків та впровадження інституційних механізмів психологічної підтримки.

Таким чином, розроблена програма профілактики та корекції психоемоційного та професійного вигорання може бути ефективним інструментом для зниження рівня напруження, підвищення продуктивності та підтримання психологічного благополуччя державних службовців. Її впровадження сприятиме не лише зміцненню індивідуального здоров'я працівників, а й підвищенню загальної ефективності функціонування державної служби.

ВИСНОВОК

1. Здійснити теоретичний аналіз наукових джерел з метою розкриття сутності феномену професійного вигорання та узагальнення основних наукових підходів до його вивчення. У результаті теоретичного аналізу встановлено, що професійне вигорання є складним психоемоційним феноменом, який формується як відповідь на тривалий хронічний стрес у професійній діяльності. Узагальнення підходів К. Масlach, Х. Фрейденберга, В. Бойко та інших дослідників дало змогу визначити вигорання як багатовимірний синдром, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Проаналізовані моделі пояснюють феномен вигорання через поєднання організаційних, соціальних та особистісних чинників, що підтверджує його багатокomпонентну природу та актуальність вивчення у контексті високостресових професій, зокрема державної служби.

2. Виявити специфіку проявів професійного вигорання серед працівників державної служби та охарактеризувати чинники, що впливають на його формування. Аналіз особливостей професійної діяльності державних службовців засвідчив, що вигорання в цій групі має специфічні прояви, зумовлені високим рівнем соціальної відповідальності, постійним нормативним тиском, інформаційним перевантаженням і високими вимогами до якості та швидкості прийняття рішень. В умовах воєнного стану інтенсивність цих чинників суттєво зростає, що підсилює ризики емоційного виснаження, професійної деформації та зниження мотивації. До ключових чинників формування вигорання належать: хронічний стрес, перевантаження, невизначеність, зростання бюрократичних вимог, нестача ресурсів, емоційне навантаження, низька соціальна підтримка та конфлікт між професійними та особистими ролями.

3.Провести емпіричне дослідження для діагностики ключових компонентів синдрому професійного вигорання у державних службовців. Результати емпіричного дослідження підтвердили наявність помірно виражених та високих показників емоційного виснаження у значної частини державних службовців, що свідчить про їхню підвищену вразливість до стресових впливів. Деперсоналізація проявилася у тенденції до формального ставлення до професійних обов'язків та зниженні емоційної чуйності у міжособистісних взаємодіях. Компонент редукції професійних досягнень виявився у зниженні віри у власну ефективність та відчутті професійної недостатності. Отримані дані підтверджують, що в умовах підвищеної напруги та воєнного стану ризики розвитку синдрому вигорання істотно зростають, що потребує системної підтримки та профілактичних заходів.

4.Розробити рекомендації щодо профілактики, зменшення та подолання професійного вигорання серед працівників державної служби.

На основі теоретичних і емпіричних даних сформовано комплекс рекомендацій, спрямованих на попередження та подолання професійного вигорання. Зокрема: впровадження програм психологічної підтримки та супервізії, створення сприятливого організаційного клімату, оптимізація робочих навантажень, розвиток навичок емоційної саморегуляції, покращення системи комунікації в колективі. Важливими є заходи з формування стресостійкості, підвищення професійної мотивації, удосконалення умов праці та забезпечення державних службовців ресурсами для ефективного виконання службових обов'язків. Реалізація таких заходів сприятиме зниженню ризиків вигорання та підвищенню рівня психологічного благополуччя працівників державного сектору.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменка М.Л. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: метод. рекомендації. Всеукр. Центр професійної реабілітації інвалідів, 2008. 53 с
2. Арефнія С.В. Специфіка професійної діяльності державних службовців, як один із чинників їх професійного вигорання. Актуальні проблеми психології. Зб.наук паць Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України, Вип.9, Київ, 2013. С. 3–10.
3. Аршава І.Ф. Емоційна стійкість людини і її діагностика, Дніпропетровськ : Вид-во ДНУ, 2006. 240 с.
4. Бабаєв В.М., Пономарьов О.С., Романовський О.Г., Психодіагностика у системі державного управління та місцевого самоврядування, Харків : Видавництво «Фоліо», 2006. 232с.
5. Балакіреєва К.О. Проєкт Програми розвитку ООН, Профілактика та подолання емоційного та професійного вигорання, сайт. URL: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940>.
6. Балюк З. В. Вимоги до особистості державного службовця в контексті розвитку системи державного управління: Вісник укр. академії держ. управління при президентів України. 2001. 375с.
7. Бернацька О. Професійне вигорання психологів. Психолог. Шкільний світ. 2010. № 38. С. 22–25.
8. Бікла О.В. Стратегія кар'єри державного службовця: навч. - метод. посіб. /. Донецький обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій, 2010. 44 с.
9. Брильова Ю.В. Тези до публічного виступу: «Професійне вигорання

державних службовців». URL <http://www.kds.org.ua/presentation/brilova-yu-v-tezi-do-publichnogo-vistupuprofesijnevigorannya-derzhavnih-sluzhbovtziv>

10. Булатевич Н.М, Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Соціологія, Психологія, Педагогіка, 2005. С. 123– 130.

11. Бурдяк В. Державна служба як особливий різновид суспільно корисної праці.: зб. наук. пр. Асоціації докторів наук з державного управління. Вид-во «ДокНаукДержУпр». 2011. 147с.

12. Варнава У. Експериментальне дослідження незрілих психологічних захистів особистості. Наук. записки Інституту психології імені Г.С. Костюка АПН України : зб. наук, праць. 2006. Вип. 29. С. 102–106.

13. Главацька О.Л. Професійне самовиховання, як фактор профілактики професійної деформації соціальних працівників, сайт. URL: <http://dspace.tnpu.edu.ua/handle/123456789/24532>.

14. Горбунова Л.С., Освіта для дорослих: когнітивно-комунікативні стратегії і практики. Дис.докфілос.09.00.10 – філософія освіти науки, Київ, 2005, 24 с.

15. Грубі Т. В. Психологічні особливості професійної діяльності працівників державної податкової служби України. Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України, 2008; 76с.

16. Грубі Т. В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної податкової служби України: дис. д-ра психол. наук. Київ, 2012, 735 с.

17. Державний стандарт Канади під назвою «Психологічне здоров'я і безпека на робочому місці» («Psychological Health and Safety in the Workplace»), URL https://www.workplacestrategiesformentalhealth.com/pdf/M7229_PHSMS_Booklet.pdf

18. Дзюба К., Профілактика професійного вигорання. Психолог. 2013. №8. С.243-268.
19. Дудяк В. Емоційне вигорання. Київ: Главник, 2007. 248 с.
20. Зелінський С.Е. Теоретико-методологічні засади комплексного оцінювання державних службовців. Київ, 2016. 250 с.
21. Знакова Т.А., Огнев А.С. Професійне «вигорання» керівників. Управління персоналом. 2003. 75с
22. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В., Ковальчук О. С., Федосова Г.Л., Філатова О.Ф., Філь О.А. Комплекс методик для діагностики синдрому «професійного вигорання» у вчителів. «Міленіум». 2004. 24 с
23. Карамушка Л.М., Зайчикова Т.В., Бондарчук О.І. Особливості вияву синдрому «професійного вигорання» у вчителів: Освіта і управління. 2003. 66с.
24. Карамушка Л.М., Зайчикова Т.В., Технологія профілактики та подолання синдрому професійного вигорання в організаціях. Технології роботи організаційних психологів за наук. ред. Карамушки Л.М. Київ : Фірма, 2017, 450 с.
25. Карчевська О. Вплив емоцій на фізичний стан. Київ: Психолог, 2013. 144 с.
26. Кириленко О.А. Психологічні детермінанти професійного стресу представників професії типу у «людина – людина» : автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.03 «Психологія праці, інженерна психологія», Київ, 2007. 20 с.
27. Корчемлюк О.С. Професійне вигорання державних службовців. 2014, сайт. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/29647/1/Korchemlyuk%20Olena.pdf>.
28. Круп'як Л. Організація діяльності державного службовця. Організація діяльності державного службовця. Тернопіль : Крок, 2015. 272 с.
29. Лаврова М. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання». Вісник Одеського національного університету. Психологія. 2014. Т. 19. Вип. 2. С. 194–202.
30. Леженіна Л. М. Методи дослідження емоційного вигорання: Наука і освіта. 2008. 49с.

31. Максименко С.Д., Карамушка Л.М., Зайчикова К.В. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти: навчальний посібник. Київ. Вид во «Міленіум», 2004. 288 с.
32. Малкова Т.М. Професійне становлення особистості (на прикладі вищих навчальних закладів системи Міністерства внутрішніх справ України): монографія/ Ін-т психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. Київ, 2012. 394с.
33. Малько Т. Навчимося не горіти. Психолог, 2013. С. 123–130.
34. Маслач К. Професійне вигорання: як люди справляються. URL: <http://resources.com.ua/news48034>.
35. Мельман В.О. Психологічні аспекти професійної діяльності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, Харківська національна академія сільського господарства. Харків, 2013. 242 с.
36. Мірошніченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах: навчально-методичний посібник, Житомир: Вид-во ім. І. Франка, 2013. 114 с.
37. Москалець В.П. Загальна психологія : навчальний посібник для студ. психол. і педагог. спеціальн. Львів : Край, 2005. 132 с.
38. Назарук Н. «Згорання» та професійна деформація особистості: порівняльний аналіз. Зб. наукових праць: філософія, соціологія, психологія. Івано-Франківськ : Плай, 2004. Вип. 9. Ч. I. С. 186–194.
39. Назарук Н. Каузально-телеологічний формат профілактики «професійного вигорання» вчителя. Психологія особистості. 2012. № 1(3). С. 119–128.
40. Назарук Н.В. Психологічні засоби профілактики «професійного вигорання» вчителя. Автореферат дис. канд. психол. наук. Київ, 2007. 22 с.
41. Нижник Н.Р., Цветков В.В., Леліков Г.І., Крупчан О.Д., Дубенко С.Д., Ткачук П.М., Немировський Я.В. Державний службовець в Україні (пошук моделі) . Ін-Юре, 1998. –102 с.
42. Ничта Н.Л., Горбатий А.С. Проблема професійного "вигорання"

державних службовців: Збірник наукових праць. 2010. 270с.

43. Ничта Н.Л., Горбатий А.С. Проблема професійного «вигорання» державних службовців. Ефективність державного управління. Збірник наукових праць. 2010. Вип. 24. С. 124–139.

44. Носенко Е.Л., Аршава І.Ф., Кутовий К.П. Форми відображеної оцінки емоційної стійкості та емоційної розумності людини. Дніпропетровськ : Вид-во «Інновація», 2011. 258 с.

45. Серьогін С.М. Державний службовець у відносинах між владою і суспільством : монографія. Донецьк: ДРІДУ НАДУ, 2003. 456 с.

46. Сімеоніді І.А. Формування іміджу державної служби. Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології : зб. наук. праць Херсонського національного технічного університету. Херсон: 2010. 145с.

47. Улунова Г.Є. Професійна культура державного службовця як культура особистості. Проблеми сучасної психології : зб. наук. пр. Кам'янецьПоділ. нац. ун-ту ім. І. Огієнка, Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. 2013. 735с.

48. Хожило І. І. Толерантність як складова професійної компетентності публічного службовця. Публічне адміністрування: теорія та практика: електрон. збірник наукових праць. 2010. URL: http://archive.nbuv.gov.ua/ejournals/Patp/2010_2/10hiikps.pdf.

49. Чепелєва Н.О. Поняття інтегративного потенціалу особистості в дослідженні феномена професійного вигорання викладачів. Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України; редкол.: С. Д. Максименко (голов. ред.); за ред. С Д. Максименка. Київ, 2009. 506с

50. Арефнія С.В. Специфіка професійної діяльності державних службовців, як один із факторів їх професійного вигорання, 2010, сайт. URL: <http://appspsychology.org.ua/data/jrn/v6/i9/6.pdf>.

51. Onufrieva L. Emotional Competence and Professional Development of a Future Specialist. Актуальні проблеми сучасної психології: перспективні та

пріоритетні напрями наукових досліджень молодих науковців, 17 листопада 2022 р. : Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції / за ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. Кам'янець-Подільський : Видавець Ковальчук О.В., 2022. С. 45–48.

52. Castaneda A. E., Suvisaari J., Marttunen M., Perälä J., Saarni S. I., Aalto-Setälä T., et al. Cognitive functioning in relation to burnout symptoms and social and occupational functioning in a population-based sample of young adults. *Nord. J. Psychiatry* 2011. 39p

53. Deligkaris P., Panagopoulou E., Montgomery A. J., Masoura E. Job burnout and cognitive functioning: a systematic review. *Work Stress* .2014. 123p.

54. Diestel S., Cosmar M., Schmidt K. H. Burnout and impaired cognitive functioning: the role of executive control in the performance of cognitive tasks. *Work Stress* 2013. 180p

55. Exploring resilience and mindfulness as preventative factors for psychological distress burnout and secondary traumatic stress among human service professionals URL <https://content.iospress.com/articles/work/wor2311>

56. Freudenberger, H.J. Staffburn-out. *Journal of Social Issues*, 1974, 30, pp.159– 166.

57. Giorgi G., Arcangeli G., Mucci N., Cupelli V. Economic stress in the workplace: the impact of fear of the crisis on mental health. *Work* 2015.142p.

58. Historical and conceptual development of burnout URL <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/043.pdf>

59. Hlavatska O. Specific features of social workers' professional burnout, *Social Work and Education*. 2017. Vol.2, pp. 27–35.

60. Langelaan S., Bakker A. B., Van Doornen L. J., Schaufeli W. B. Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference? *Pers. Individ. Dif.* 2006. 532p

61. Leiter M. P., Gascón S., Martínez-Jarreta B. Making sense of work life: a structural model of burnout. *J. Appl. Soc. Psychol.* 2010. 75p.

62. Leiter M. P., Maslach C. “Areas of worklife: a structured approach to organizational predictors of job burnout,” in *Research in Occupational Stress and Well*

Being: Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies Vol. 3 eds Perrewé P., Ganster D. C. Oxford: JAI Press/Elsevier: 2004. 134p

63. Marin M. F., Lord C., Andrews J., Juster R. P., Sindi S., Arsenault-Lapierre G., et al. Chronic stress, cognitive functioning and mental health. *Neurobiol. Learn. Mem.* 2011. 595p.

64. Maslach C., Jackson S.E. The measurement of experienced burnout. *J. Occup. Beh.*, 1981. 113p.

65. Mucci N., Giorgi G., Roncaioli M., Perez J. F., Arcangeli G. The correlation between stress and economic crisis: a systematic review. *Neuropsychiatr. Dis. Treat.* 2016. 993p.

66. Sapolsky R. M. Why stress is bad for your brain. *Science.* 1996. 750c.

67. Schaufeli W. B., Leiter M. P., Maslach C. Burnout: 35 years of research and practice. *Career Dev. Int.* 2009. 220p

68. Schmidbauer W. Die hilflosen Helfer / W. Schmidbauer. – Reinbeck: Rowolt, 1977. 170 p.

69. The American Institute of Stress - Американський інститут стресу URL <https://www.stress.org/workplace-stress/>

70. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry URL <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/wps.20311>

71. US National Library of Medicine National Institutes of Health Search database PMC Search term Search URL <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5410591/#B44>

72. Van Dam A. Subgroup analysis in burnout: relations between fatigue, anxiety, and depression. *Front. Psychol.* 2016. 105p.

73. Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach and T adeusz Marek .Professional burnout: Recent developments in theory and research. 2005. 993p.

74. Zigmond A.S., Snaith R.P. The hospital anxiety and depression scale. *Acta Psychiatr Scandinavia.* 1983. 370p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Діагностика вигорання.

В.В. Бойко

Біля кожного твердження поставте знак «V» у тому стовпчику, який показує чи Ви згодні з твердженням, чи не згодні по відношенню до Вашої роботи. На кожне питання Ви можете дати лише 1 відповідь.

Вік _____

№	Твердження	Згоден	Не згоден
1	Організаційні недоліки на роботі постійно змушують мене нервувати, переживати, напружуватися.		
2	Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.		
3	Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (займаю не своє місце).		
4	Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, якісно, повільніше).		
5	Теплота взаємодії з клієнтами дуже залежить від мого настрою – доброго або поганого.		
6	Від мене як професіонала мало залежить благополуччя клієнтів.		

7	Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.		
8	Коли я відчуваю втому або напругу, то намагаюся швидко вирішити проблеми клієнта та завершити		

	взаємодію.		
9	Мені здається, що емоційно я не можу дати клієнтам того, що вимагає мій професійний обов'язок.		
10	Моя робота притупляє емоції.		
11	Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.		
12	Буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, які пов'язані з роботою.		
13	Взаємодія з клієнтами вимагає від мене великої напруги.		
14	Робота з людьми приносить все менше задоволення.		
15	Я б змінив місце роботи, якщо б з'явилася можливість.		
16	Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати клієнту професійну підтримку, послугу, допомогу.		
17	Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.		
18	Мене дуже засмучує, якщо щось йде не так у відносинах з діловим партнером.		
19	Я настільки втомлююся на роботі, що намагаюся спілкуватися вдома якнайменше.		
20	Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю менше уваги клієнту, ніж належить.		

21	Іноді самі звичайні ситуації у спілкуванні на роботі викликають роздратування.		
22	Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії клієнтів.		
23	Спілкування з клієнтами спонукало мене уникати		

	людей.		
24	При згадці про деяких колег по роботі або клієнтів у мене псується настрій.		
25	Конфлікти чи розбіжності з колегами забирають багато сил та емоцій.		
26	Мені все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.		
27	Ситуація на роботі мені здається дуже складною.		
28	У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитись, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все так, як треба, чи мене не скоротять тощо.		
29	Якщо клієнт мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або менше приділяти йому уваги.		
30	У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла».		
31	Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.		
32	Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).		
33	Часом я відчуваю, що треба виявити до клієнта емоційну чуйність, але не можу.		

34	Я дуже хвилююся за свою роботу.		
35	Партнерам по роботі віддаєш більше уваги і турботи, ніж отримуєш від них вдячності.		
36	При думці про роботу мені зазвичай стає недобре: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.		

37	У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.		
38	Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить людям користь.		
39	Останнім часом (чи як завжди) мене переслідують невдачі в роботі.		
40	Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, засмучують.		
41	Бувають дні, коли контакти з клієнтами складаються гірше, ніж зазвичай.		
42	Я розумію ділових партнерів (суб'єктів діяльності) гірше, ніж зазвичай.		
43	Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся зменшити спілкування з друзями та знайомими.		
44	Я, зазвичай, виявляю інтерес до особистості клієнта крім того, що стосується роботи.		
45	Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, сповненим сил, у гарному настрої.		
46	Я іноді усвідомлюю, що працюю з клієнтами без натхнення.		
47	Під час роботи зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.		

48	Після спілкування з неприємними клієнтами у мене іноді погіршується фізичний або психічний стан.		
49	На роботі я відчуваю постійні фізичні або психологічні перевантаження.		
50	Успіхи в роботі надихають мене.		
51	Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається мені		

	безвихідною (майже безвихідною).		
52	Я втратив спокій через роботу.		
53	Протягом останнього року була скарга (скарги) на мою адресу з боку клієнта/клієнтів.		
54	Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато чого з того, що відбувається з клієнтами я не приймаю близько до серця.		
55	Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.		
56	Я часто працюю через силу.		
57	Раніше я був більш чуйним і уважним до клієнтів, ніж тепер.		
58	У роботі з людьми керуюся принципом: не витрачати нерви, берегти здоров'я.		
59	Іноді я йду на роботу з важким почуттям: як все набридло, нікого б не бачити і не чути.		
60	Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.		
61	Контингент клієнтів, з яким я працюю, дуже важкий.		
62	Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.		
63	Якби мені пощастило з роботою, я був би більш щасливим.		

64	Я в розпачі через те, що на роботі в мене серйозні проблеми.		
65	Іноді я роблю зі своїми клієнтами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.		
66	Я засуджую клієнтів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.		
67	Найчастіше після робочого дня у мене немає сили		

	займатися домашніми справами.		
68	Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.		
69	Стани, прохання, потреби клієнтів зазвичай мене щиро хвилюють.		
70	Зазвичай, працюючи з людьми, я ніби ставлю екран, який захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.		
71	К71 Робота з людьми (клієнтами) дуже розчарувала мене.		
72	Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.		
73	Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.		
74	Мої вимоги до роботи, що виконую, зазвичай є вищими, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.		
75	Моя кар'єра склалася вдало.		
76	Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.		
77	Деяких зі своїх постійних клієнтів я не хотів би бачити і чути.		
78	Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (клієнтам), забуваючи про власні інтереси.		

79	Моя втома на роботі, зазвичай, мало впливає (ніяк не впливає) на спілкування з домашніми та друзями.		
80	Якщо є можливість, я приділяю клієнту менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.		
81	У мене часто здають нерви в спілкуванні з людьми на роботі.		
82	До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, зацікавлення.		
83	Робота з людьми погано вплинула на мене, як на професіонала - розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.		
84	Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.		

Обробка та інтерпретація результатів.

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тим чи іншим числом балів – зазначається в «ключі» поруч із номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку –

10 балів – отримала від суддів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

- 1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
- 2) підраховують суму показників симптомів для кожного з 3-х компонентів формування «вигорання»;
- 3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання»

– сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень в дужках вказаний б ал, встановлений експертами, який показує «вагу» даної ознаки симптому.

«КЛЮЧ»

Перший компонент – «Напруження»

Переживання психотравмуючих обставин:

+1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5),
73(5)

1. Незадоволеність собою:

-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5)
+74(3)

2. «Загнаність у кут»:

+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)

3. Тривога і депресія:

+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Другий компонент – «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркве емоційне реагування:

+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

2. Емоційно-моральна дезорієнтація:

+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Розширення сфери економії емоцій:

+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукція професійних обов'язків:

+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Третій компонент – «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:

+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Емоційне відчуження:

+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3.

собистісне відчуження (деперсоналізація):

+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2),
+83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення:

+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10),
+84(5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання».

Насамперед, необхідно звернути увагу на окремі симптоми. Показник враженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0 – 9 балів – симптом не сформований;

10 – 15 балів – симптом знаходиться на стадії формування; 16 і більше балів – симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у компоненті або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якого компоненту формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якому компоненті їх найбільша кількість.

Подальший крок в інтерпретації результатів – осмислення показників компонентів «вигорання» – «напруження», «резистенція» та «виснаження».

У кожному з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак зіставлення балів, отриманих для компонентів, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різні – реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками правомірно судити тільки про те, наскільки кожний компонент сформувався, який компонент сформувався більшою або меншою мірою:

- 36 і менше балів – компонент не сформований;

- 37-60 балів – компонент на стадії формування;

- 61 і більше балів – компонент сформований.

Додаток Б

Опитувальник «Психічне вигорання» (розроблений Н.Є. Водоп'яною, О.С.Старченковою на основі моделі К. Маслач та С. Джексон)

Пропонується 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з роботою. Будь ласка, прочитайте уважно кожне твердження і вирішіть, чи відчуваєте Ви себе таким чином відносно Вашої роботи. Якщо у Вас не було такого почуття, у бланку відповідей позначте позицію 0 – «ніколи». Якщо у Вас було таке почуття, вкажіть, як часто Ви його відчували. Для цього навпроти питання поставте бал, що відповідає частоті переживань того чи іншого почуття.

0	1	2	3	4	5	6
ніколи	дуже рідко	рідко	іноді	часто	дуже часто	завжди

Текст опитувальника

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим.
2. Наприкінці робочого дня я відчуваю себе як вичавлений лимон.
3. Я відчуваю себе втомленим, коли прокидаюсь вранці і мушу йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої учні, клієнти та колеги, та використовую це в інтересах справи.
5. Я спілкуюся з моїми учнями (клієнтами) цілком формально, без зайвих емоцій, і намагаюся звести спілкування з ними до мінімуму.
6. Я відчуваю себе енергійним та емоційно піднесеним.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.

9. Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи моїх учнів та колег.

10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю.
11. Як правило, оточуючі мене люди багато вимагають від мене та маніпулюють мною. Вони скоріше втомлюють, ніж радують мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення.
13. У мене все більше життєвих розчарувань.
14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.
15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими з моїх учнів і колег.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього й усіх.
17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості і співпраці при спілкуванні з моїми учнями, клієнтами та колегами.
18. Я легко спілкуюсь з людьми незалежно від їх статусу і характеру.
19. Я багато встигаю зробити.
20. Я відчуваю себе на межі можливостей.
21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті.
22. Іноді що учні та колеги перекладають на мене тягар своїх проблем і обов'язків.

БЛАНК ДЛЯ ВІДПОВІДЕЙ

Номер твердження	Бали						
	0	1	2	3	4	5	6
1.							
...							
22.							

Обробка та інтерпретація результатів

Відповідно до «ключа» підраховуються суми балів по трьом субшкалам.

Субшкала	Номер твердження	Сума балів (максимальна)
Емоційне виснаження	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	54
Деперсоналізація	5, 10, 11, 15, 22	30
Редукція особистих досягнень	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

Рівень «професійного вигорання» визначається за таблицею рівнів «вигорання».

Таблиця рівнів «вигорання»

Субшкала	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	0–16	17–26	27 і більше
Деперсона-лізація	0–6	7–12	13 і більше
Редукція особистих досягнень	39 і більше	38–32	31–0

Інтерпретація даних. Згідно моделі синдрому «вигорання» американських дослідників К.Маслач і С.Джексон, «вигорання» тлумачиться як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших випадках – зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно

реципієнтів: пацієнтів, клієнтів, підлеглих тощо.

Редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

Додаток В**Опитування (інтерв'ю)**

Перелік питань.

1. Як Ви розумієте, що таке професійне вигорання у державних службовців?
2. Як професійне вигорання проявляється у працівників?
3. Чи цікавилися цим питання самостійно, відчуваючи що, можливо у Вас є симптоми професійного вигорання?
4. Які Ви знаєте методи профілактики та подолання синдрому професійного вигорання ?
5. Чи застосовуєте ви ці методи профілактики професійного вигорання?
6. На Вашу думку, серед яких категорій та чому найбільш розповсюджений синдром професійного вигорання.