

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ  
ДЗВО «УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»  
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ  
Кафедра педагогіки, психології та менеджменту

ДОПУЩЕНО ДО ЗАХИСТУ

завідувач кафедри ПП та М

Юлія ГЕРАСИМЕНКО

(підпис)

« 12 » травня 2025 р.

«ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ З ВИЩОЮ  
ОСВІТОЮ»

Кваліфікаційна робота  
на здобуття освітнього ступеня «магістр»

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки

Спеціальність: 053 Психологія

Освітньо-професійна програма «Психологія»

Здобувачка вищої освіти

групи ПС-23-12-зМ

Чорнобук Людмила Володимирівна

(підпис)

Науковий керівник:

кандидат педагогічних наук,

доцент

Кулішов Володимир Сергійович

(підпис)

Біла Церква 2025

## Протокол аналізу звіту подібності

Заявляю, що я ознайомився (-лась) з Повним звітом подібності, який був згенерований Системою виявлення і запобігання щодо роботи:

**Автор:** Чорнобук Людмила Володимирівна, група ПС-23-12-ЗМ

**Назва:** Профілактика емоційно вигорання фахівців з вищою освітою

**Керівник:** Кулішов Володимир Сергійович

**Підрозділ:** кафедра педагогіки, психології та менеджменту

**Коефіцієнт подібності 1:** 20.1%

**Мікропробіли:** 12

**Заміна букв:** 199

**Інтервали:** 38

Після аналізу Звіту подібності констатую наступне:

☒ Запозичення, виявлені в роботі є законними і не є плагіатом. Рівень подібності не перевищує допустимої межі. Таким чином робота незалежна і приймається.

☐ Запозичення не є плагіатом, але перевищено граничне значення рівня подібностей. Таким чином робота повертається на доопрацювання.

☐ Виявлено запозичення і плагіат або навмисні текстові спотворення (маніпуляції), як передбачувані спроби укриття плагіату, які роблять роботу невідповідною вимогам законодавства (Ст. 26. ЗУ Про фахову передвищу освіту, пункт 3.1, Ст. 42. ЗУ Про освіту) та вимог НАЗЯВО (Критерій 5), а також кодексу етики і процедур. Таким чином робота не приймається.

**Висновок:**

*Кваліфікаційна робота Чорнобук Л. В. має достатній рівень оригінальності авторського тексту, відсутність результатів власних досліджень. Виявлені записи результатів і текстів інших авторів мають пояснення на відповідні джерела.*

Дата 09.05.2025р

Відповідальний за антиплагіатну технічну експертизу у Білоцерківському інституті неперервної професійної освіти ДЗВО «Університет менеджменту освіти» НАПН України:

Підпис



НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ  
ДЗВО «УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»  
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ  
Кафедра педагогіки, психології та менеджменту

ВІДГУК

керівника на кваліфікаційну роботу здобувачки Чорнобук Людмили  
Володимирівни

Тема кваліфікаційної роботи: «Профілактика емоційного вигорання фахівців з вищою освітою».

Загальна характеристика кваліфікаційної роботи.

Дослідження Чорнобук Л.В. має ґрунтовне теоретичне і практичне значення, оскільки війна і пов'язані з нею негативні економічні наслідки, недовіра до влади, постійно виникаючі корупційні скандали, дефіцит висококваліфікованих кадрів, ненормованість робочого дня при дистанційній роботі, напруження і відчуття страху через загрозу ракетних обстрілів і можливість втрати рідних людей або майна – все це впливає на психічний та фізичний стан людини і викликає хронічну втому, підвищену тривожність, дратівливість, невдоволення та психічне перевантаження. Все це призводить до емоційного вигорання особистості, найбільш схильними до якого є представники типу професій «Людина-Людина».

Позитивною рисою дослідження є ґрунтовний аналіз теоретичних аспектів поняття «емоційне вигорання», чинників та факторів його виникнення, проведене авторкою дослідження рівнів емоційного вигорання за допомогою низки психологічних методик.

Практичною цінністю дослідження є теоретично обґрунтована та практично апробована Чорнобук Л.В. програма профілактики та подолання



емоційного вигорання, а також розроблені авторкою практичні рекомендації для профілактики емоційного вигорання фахівців з вищою освітою.

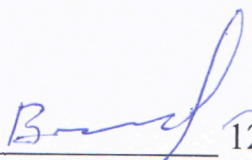
Робота успішно пройшла перевірку на наявність академічного плагіату. Відсоток оригінальності кваліфікаційної роботи за допомогою комплексу StrikePlagiarism складає 79,9 %.

Висновки, оцінка кваліфікаційної роботи та пропозиції.

Отже, представлена кваліфікаційна робота є завершеним самостійним науковим дослідженням, яке має вагоме теоретичне і прикладне значення, відповідає всім вимогам, що висуваються до такого виду робіт, а її авторка заслуговує на високу позитивну оцінку – 90 А «відмінно».

Керівник кваліфікаційної роботи: доцент кафедри педагогіки, психології та менеджменту

Володимир КУЛІЩОВ



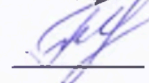
12.05.2025 р.



НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ  
ДЗВО «УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»  
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ  
Кафедра педагогіки, психології та менеджменту  
Спеціальність 053 «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ПП та М

 Ю.С. Герасименко  
«03» січня 2025 р.

ЗАВДАННЯ

на кваліфікаційну роботу магістра:  
ЧОРНОБУК Людмили Володимирівни

1. Тема роботи «ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ З ВИЩОЮ ОСВІТОЮ»
2. Керівник роботи Кулішов Володимир Сергійович, к.п.н., доцент затверджені наказом БІНПО від «03» січня 2025 року № 01-06/03
3. Строк подання студентом роботи «02 травня 2025р.
4. Вихідні дані до роботи: методики психологічної діагностики (психологічні тести), етичний кодекс психолога, наукові праці, публікації в періодичних виданнях та веб ресурсах, монографії вітчизняних та зарубіжних вчених з досліджуваних питань, власні спостереження.
5. Перелік питань, які потрібно розробити: Кваліфікаційна робота магістра складається з основної частини і додаткової. Основна частина містить такі структурні елементи: вступ, сутність (3 розділи – теоретичний, методичний, експериментальний), загальні висновки, список використаних джерел, додатки. РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ЯВИЩА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ. 1.1 Сучасне розуміння поняття «емоційного вигорання». 1.2 Фактори виникнення емоційного вигорання. РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ПРАКТИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ. 2.1 Дослідження рівнів емоційного вигорання за допомогою психологічних методик. 2.2 Проведення емпіричного дослідження емоційного вигорання за допомогою авторської анкети. 2.3 Обробка, аналіз та інтерпретація результатів досліджень. РОЗДІЛ 3. ПРОФІЛАКТИКА ТА ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ. 3.1 Шляхи та методи профілактики та попередження емоційного вигорання. 3.2 Розробка практичних рекомендацій щодо профілактики емоційного вигорання фахівців з вищою освітою.

## 6. Консультанти розділів роботи

| Розділ | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата   |                  |
|--------|-------------------------------------------|----------------|------------------|
|        |                                           | завдання видав | завдання прийняв |
| 1      | Кулішов В. С.. доцент кафедри ППта М      | 03.01.2025 р.  | 03.01.2025 р.    |
| 2      | Кулішов В. С. доцент кафедри ППта М       | 04.02.2025 р.  | 04.02.2025 р.    |
| 3      | Кулішов В. С. доцент кафедри ППта М       | 05.03.2025 р.  | 05.03.2025 р.    |

7. Дата видачі завдання 03.01. 2025 р.

## 8. Календарний план виконання роботи

| №  | Назва етапів кваліфікаційної роботи              | Строк виконання етапів роботи | Примітка |
|----|--------------------------------------------------|-------------------------------|----------|
| 1  | Узгодження теми, складання змісту                | січень                        | виконано |
| 2  | Вивчення літературних джерел                     | січень                        | виконано |
| 3  | Збирання матеріалу на підприємстві               | січень                        | виконано |
| 4  | Обробка матеріалу                                | січень                        | виконано |
| 5  | Виконання розділу 1                              | січень                        | виконано |
| 6  | Виконання розділу 2                              | лютий                         | виконано |
| 7  | Виконання розділу 3                              | березень                      | виконано |
| 8  | Формулювання висновків                           | березень                      | виконано |
| 9  | Оформлення роботи, одержання відгуку та рецензії | квітень                       | виконано |
| 10 | Подання роботи на кафедру                        | травень                       | виконано |

Керівник роботи

(підпис)

Кулішов В. С.  
(прізвище, ініціали)

Завдання прийняв до виконання

Студентка

(підпис)

Чорнобук Л. В.  
(прізвище, ініціали)

## РЕФЕРАТ

Магістерська робота: 94 стор, 2 діаграми, 7 таблиць, 3 малюнки, 3 додатки, та 55 літературних джерел.

**Мета дослідження:** теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити стан (чинники і фактори) та рівні емоційного вигорання фахівців з вищою освітою за допомогою психологічних методик і авторської анкети та розробити практичні рекомендації щодо профілактики й подолання емоційного вигорання обраної категорії працівників.

**Об'єкт дослідження** – емоційне вигорання особистості.

**Предмет дослідження** – профілактика емоційного вигорання фахівців з вищою освітою.

**Методи дослідження:**

– *теоретичні*: аналіз наукової літератури за визначеною проблемою (класифікація, порівняння, систематизація, узагальнення).

– *емпіричні*: методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В.В.Бойко), методика «професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон), розроблена авторська анамнестична анкета для визначення ЕВ.

У кваліфікаційній роботі розкрито сутність синдрому емоційного вигорання, досліджено чинники, перебіг і діагностику цього явища та проаналізовано причини і фактори, що сприяють його появі. Представлено результати експериментального дослідження рівнів емоційного вигорання, розроблено авторські практичні рекомендації з профілактики емоційного вигорання для фахівців з вищою освітою..

**Практичне значення** кваліфікаційної роботи полягає в тому, що розроблені практичні рекомендації щодо профілактики і попередження емоційного вигорання можуть бути використані керівниками та психологами організацій і установ при наданні допомоги фахівцям з вищою освітою.

**КЛЮЧОВІ СЛОВА:** синдром емоційного вигорання (СЕВ), психодіагностичні методи, стресостійкість, техніки психологічної допомоги, прийоми відновлення психоемоційних ресурсів.



## ABSTRACT

Master's Thesis: 94 pages, 2 diagrams, 7 tables, 3 figures, 3 appendices, and 55 references.

**Research Objective:** To theoretically substantiate and experimentally investigate the state (conditions and factors) and levels of emotional burnout among professionals with higher education using psychological methodologies and a custom-designed questionnaire, and to develop practical recommendations for the prevention and overcoming of emotional burnout in this specific category of workers.

**Object of the study:** Emotional burnout of an individual.

**Subject of the study:** Prevention of emotional burnout in professionals with higher education.

**Research Methods:**

- Theoretical: analysis of scientific literature on the specified issue (classification, comparison, systematization, generalization).
- Empirical: “Emotional Burnout Level Diagnosis” method by V.V. Boyko, “Professional Burnout” method by C. Maslach and S. Jackson, and a custom anamnesis questionnaire developed by the author to identify burnout.

The thesis reveals the essence of the emotional burnout syndrome, investigates the factors, development, and diagnostics of this phenomenon, and analyzes the causes and conditions contributing to its emergence. The results of the experimental research on the levels of emotional burnout are presented, and practical recommendations authored by the researcher are proposed for preventing burnout among professionals with higher education.

**Practical significance:** The developed practical recommendations for preventing and mitigating emotional burnout can be used by managers and psychologists in organizations and institutions to support professionals with higher education.

**Keywords:** emotional burnout syndrome (EBS), psychodiagnostic methods, stress resistance, psychological support techniques, methods for restoring psycho-emotional resources.

## ЗМІСТ

|                                                                                                   | Стор. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>ВСТУП</b> .....                                                                                | 9     |
| <b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ЯВИЩА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ</b> .....                  |       |
| <b>ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ</b> .....                                                                 | 14    |
| 1.1. Сучасне розуміння поняття «емоційне вигорання» . ....                                        | 14    |
| 1.2. Чинники та психологічні ознаки синдрому «емоційного вигорання»                               | 18    |
| 1.3. Фактори виникнення «емоційного вигорання» . ....                                             | 22    |
| Висновки до першого розділу. ....                                                                 | 28    |
| <b>РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ПРАКТИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ</b> .....                                        |       |
| 2.1. Дослідження рівнів емоційного вигорання за допомогою психологічних методик. ....             | 29    |
| 2.2. Проведення емпіричного дослідження емоційного вигорання за допомогою авторської анкети. .... | 39    |
| 2.3. Обробка, аналіз та інтерпретація результатів досліджень. ....                                | 46    |
| Висновки до другого розділу . ....                                                                | 51    |
| <b>РОЗДІЛ 3. ПРОФІЛАКТИКА ТА ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ</b> .....                             |       |
| 3.1. Шляхи та методи профілактики та попередження емоційного вигорання . ....                     | 53    |
| 3.2. Розробка практичних рекомендацій щодо профілактики емоційного вигорання . ....               | 58    |
| 3.3. Практичні рекомендації для профілактики емоційного вигорання фахівців з вищою освітою . .... | 69    |
| Висновки до третього розділу. ....                                                                | 72    |
| <b>ВИСНОВКИ</b> .....                                                                             | 73    |
| <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....                                                           | 76    |
| <b>ДОДАТКИ</b> .....                                                                              | 83    |

## ВСТУП

Свідома частина життя пересічного українця проходить у повсякденній діяльності: роботі, навчанні, налагодженні стосунків в особистому житті, веденні домашнього господарства, вихованні дітей та волонтерстві. Через діяльність реалізуються здібності людини і розкривається її потенціал, втілюються ідеї в життя щодо поставлених цілей. Завдяки повсякденній діяльності ми стаємо особистостями і вигартовуємось як професіонали. Тому ми спрямовуємо велику частину уваги і зусиль саме на якість своєї діяльності. Зазвичай бажання відповідати образу успішної людини чи досягати високого рівня професійності викликає підвищення рівня стресу, який впливає на емоції, настрій та поведінку і може призвести до емоційного вигорання. Причинами вигорання можуть бути введення новітніх технологій з потребою постійного навчання, зростаючий темп життя і збільшення інтенсивності праці, завищені вимоги до власної продуктивності, надмірна відповідальність, неадекватна матеріальна компенсація за виконану роботу.

Сьогодні проблема емоційного вигорання стала дуже популярною і дослідженню цієї теми присвячується багато наукових праць і статей в періодичних виданнях і навіть в сучасних українських журналах про здоров'я. В теперішній період життя певно кожен другий українець відчуває симптоми емоційного вигорання. Війна і пов'язані з нею негативні економічні наслідки, недовіра до влади, постійно виникаючі корупційні скандали, дефіцит висококваліфікованих кадрів, ненормованість робочого дня при дистанційній роботі, напруження і відчуття страху через загрозу ракетних обстрілів і можливість втрати рідних людей або майна – все це впливає на психічний та фізичний стан людини і викликає хронічну втому, підвищену тривожність, дратівливість, невдоволення та психічне перевантаження. Все це призводить до емоційного вигорання особистості, найбільш схильними до якого є представники типу професій «Людина-Людина».

На сьогодні в соціальних мережах та сучасних засобах масової інформації виник і поширюється термін «емоційне вигорання під час війни». За цим приховується емоційне виснаження і втома, що розвивається на фоні новин і подій про перебіг війни. Проте такого терміну у науковій психології немає.

З початком війни український народ згуртувався, чоловіки стали на захист нашої держави і добровольцями пішли до лав сил оборони, цивільні люди активно ставали волонтерами та донатили, майже всі українці емоційно переживали і слідкували за новинами. Згодом відбулась адаптація до ситуації і відсторонення від новин воєнного контенту, тому що неможливо постійно бути емоційно включеним в людський біль, горе, переживання та невизначеність. Проте поки продовжується війна, емоційне вигорання загрожує кожному. Кожен з нас відчув на собі наслідки емоційного виснаження і втоми, що проявлялись в апатії, дратівливості від новин та навіть уникненні цієї теми, прояві песимістичних настроїв.

Впродовж війни виникли нові фактори стресу, які зумовлюють вигорання: фактор безпеки рідних людей, підвищення ризиків втрати роботи або прибутку, фактор повного чи часткового знищення майна, надмірного занепокоєння розлукою з родиною, страху смерті або отримання каліцтва через поранення. Додатковими факторами стресу є стрімке перепрофілювання окремих видів діяльності (перехід на обслуговування споживачів поза закладами харчування з доставкою їжі), повний або частковий перехід навчання і роботи в формат онлайн, надмірний рівень стресу, пов'язаний з тривогою та занепокоєнням. Всі ці фактори викликають виснаження, втрату мотивації, негативну оцінку своєї діяльності і себе в цілому та інші ознаки синдрому емоційного вигорання [26]. Більшість з нас задається питанням – наскільки значущою є моя діяльність для людства і чи саме так я хочу прожити своє життя? Саме тому, виникла ідея дослідити явище емоційного вигорання докладніше.

У XXI столітті перед світовою спільнотою постала проблема подолання емоційного вигорання. На перший погляд ця проблема здається популярною та



багатогранно дослідженою, але вона досі присутня у кожній установі та є актуального для більшості співробітників організацій та компаній. Науково-популярна література переповнена описом чинників і симптомів синдрому емоційного вигорання та рекомендаціями щодо його профілактики. Проте, на сьогодні, для всесвітньої пандемії вигорання (за словами К. Масlach) ще не розроблено універсальної «вакцини».

В наукових працях українських дослідників проблема емоційного вигорання недостатньо опрацьована, тому постає необхідність проведення більшої кількості експериментів та опитувань. Всі наведені вище фактори зумовлюють **актуальність** магістерського дослідження на тему «Профілактика емоційного вигорання фахівців з вищою освітою». Актуальність теми спричинена інтенсивністю і складністю професійної діяльності фахівців з вищою освітою, які призводять до емоційних перевантажень, комунікативних порушень, виснаження адаптаційних ресурсів, та актуалізують проблему відновлення їх психоемоційного здоров'я.

Об'єкт дослідження – емоційне вигорання особистості.

Предмет дослідження – профілактика емоційного вигорання фахівців з вищою освітою.

Мета: теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити стан і рівні емоційного вигорання фахівців з вищою освітою та розробити практичні рекомендації щодо профілактики й подолання емоційного вигорання обраної категорії працівників.

Для досягнення мети поставлені такі завдання:

1. Проаналізувати наукову літературу та теоретично дослідити основні підходи до розуміння явища емоційного вигорання, його прояви, фактори та вплив на фахівців з вищою освітою.
2. Провести емпіричні дослідження за допомогою психологічних методик та авторської анамнестичної анкети «Емоційне вигорання» для виявлення емоційного вигорання у фахівців з вищою освітою.

3. Проаналізувати та дати інтерпретацію результатам проведеного дослідження з виявлення емоційного вигорання.

4. На основі отриманих результатів розробити авторські практичні рекомендації для профілактики та подолання емоційного вигорання фахівців з вищою освітою.

Методи дослідження:

– *теоретичні*: аналіз наукової літератури за визначеною проблемою (класифікація, порівняння, систематизація, узагальнення).

– *емпіричні*: методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В.В. Бойко), методика «професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Е. Водоп'янової), розроблена авторська анамнестична анкета для визначення емоційного вигорання. Збір даних відбувався у листопаді-грудні 2024 року за допомогою Google Forms, яка розповсюджувалася в досліджуваній групі.

Наукова новизна роботи – вперше проведено емпіричне дослідження емоційного вигорання фахівців з вищою освітою за допомогою авторської анкети та розроблено авторські практичні рекомендації профілактики емоційного вигорання обраної категорії працівників і запропоновано інструментарій для їх реалізації.

Практичне значення кваліфікаційної роботи полягає в тому, що розроблені практичні рекомендації щодо профілактики і попередження емоційного вигорання можуть бути використані керівниками та психологами організацій і установ при наданні допомоги фахівцям з вищою освітою.

Результати дослідження апробовано і опубліковано в збірнику матеріалів Х Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Психолого-педагогічні аспекти навчання дорослих у системі неперервної освіти» 12 грудня 2024 року, м. Біла Церква [43].

Впродовж дослідження проведено діагностування фахівців з вищою освітою, що навчаються на першому курсі магістерської програми «Психологія» Білоцерківського інституту неперервної професійної освіти.

Структура кваліфікаційної роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу і загальних висновків, додатків і списку використаних джерел (всього 55 найменувань).

## **РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ЯВИЩА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ**

### **1.1 Сучасне розуміння поняття «емоційне вигорання»**

Уперше термін «вигорання» використав науковець Г. Бредлі у дослідженні службовців. Пізніше емоційне вигорання описав американський психіатр Г. Фрейденбергер у статті «Staff Burn-out» у 1974 р., коли він вперше звернув увагу на цей феномен у працівників психіатричної сфери і представив його як «поразку, виснаження або зношення, що відбувається з людиною внаслідок різко завищених вимог до власних ресурсів і сил» [51, с.160]. Відповідно, він же став автором самого терміну. Фрейденбергер представив визначення емоційного вигорання як «характеристику психологічного стану здорових людей, які знаходилися у інтенсивному контакті із клієнтами та в емоційно напруженій атмосфері під час надання професійної допомоги» [51]. Вчений дав характеристику психічного стану особи, яка перебуває в тісному та інтенсивному спілкуванні з великим оточенням людей. Він також розробив список заходів щодо профілактики та подолання емоційного вигорання на роботі. Праця Фрейденбергера стала основою для наступних наукових досліджень емоційного вигорання, адже у ній описані головні моменти та інноваційні ідеї щодо цього явища.

Згодом у 1980-х роках відома американська психологиня Христина Масlach спільно з колегами також досліджувала та описувала явище емоційного вигорання. Вони докладали зусиль, щоб ретельно описати складові та природу вигорання, проводячи з працівниками служби захисту населення серії глибинних інтерв'ю. Якщо Фрейденбергер охарактеризував вигорання як якісне явище, то Х. Масlach описала його кількісно. Вона стверджувала, що емоційне вигорання – це плата за співчуття. Результатом наукової праці став MBI (Maslach Burnout Inventory) – опитувальник «Діагностика професійного вигорання» для визначення рівня емоційного вигорання [49, с. 52].

Серед пост-радянських науковців, найвідомішими є дослідження емоцій та вигорання В.В Бойка, Н. Є. Водоп'янової та О. С. Старченкової. В. В. Бойко докладно описав генезу емоцій та емоційної поведінки, представив трифазний розвиток емоційного вигорання. Н. Є. Водоп'янова та О. С. Старченкова у своїй роботі «Синдром вигорання: діагностика та профілактика» акцентували увагу на професійному стресі, а також на соціальних, психологічних, екзистенційних та крос-культурних аспектах вигорання [6].

Наступним періодом дослідження емоційного вигорання з'явилося його вивчення в контексті емоційного інтелекту людини (EQ). У своїй книзі «Emotional Intelligence at Work: A Professional Guide» Даліп Сінгх вказує, що інтелект (IQ) лише на 20% визначає успішність людини в житті. У той час, на емоційний інтелект (EQ) припадає 80% успіху [50]. За твердженням автора, емоції – сигнальні системи, які дають людині краще розуміння про те, що відбувається у зовнішньому світі. Емоційний інтелект – це здатність особистості до правильного та успішного реагування на велику різноманітність емоційних стимулів, що надходять із внутрішнього «Я» та найближчого оточення. Сінгх переконаний, що емоційний інтелект містить три психологічні параметри: емоційна чутливість, емоційна зрілість та емоційна компетентність. Ці три виміри спонукають особистість до правдивого визнання, чесної інтерпретації та тактовного поводження з динамікою людської поведінки [50].

Наразі відкритим лишається питання, чи можливо вважати емоційне вигорання хворобою і надавати діагноз, чи це є суто психологічна проблема.

Першочергово феномен емоційного вигорання розглядався як соціальна проблема і викликав неабиякий інтерес у дослідників стосовно його сильного негативного впливу на індивіда. До цього часу не існує єдиного трактування «синдрому емоційного вигорання».

Під синдромом емоційного вигорання (СЕВ) розуміють емоційне виснаження та спустошення внаслідок роботи.

Синдром емоційного вигорання характеризується моральною, розумовою та фізичною втомою, втратою інтересу до улюблених занять, дратівливим та



стресовим станом [27].

Згідно з Міжнародною класифікацією хвороб МКХ-11, емоційне вигорання не є медичним станом. Це синдром, що є результатом хронічного стресу на робочому місці, який не був успішно подоланий [47]. Дослідник Грицук О. В. представляв феномен СЕВ у вигляді психічної перевтоми, яка характерна для представників соціальних організацій та медичних установ, а також для робітників сфери обслуговування. Згідно з результатами його досліджень СЕВ характеризується емоційним, розумовим, та фізичним виснаженням і виникає при тривалих міжособистісних стосунках типу «людина-людина» [8].

Науково доведено, що процес емоційного вигорання поступово набирає обертів і відбувається через накопичення негативних емоцій без їх необхідного «вивільнення». Першими ознаками є посилення напруженості у спілкуванні з оточуючими. Згодом емоційна втома переходить у фізичну, коли не виникає бажання не те, що працювати, а навіть займатись повсякденними необхідними справами. Якщо не будуть впроваджені профілактичні заходи, то наслідками для цієї особистості може бути постійна напруга, хвороба, депресія, спалахи гніву, суїцидна спроба з подальшими негативними змінами у психоемоційному стані. [45]. Спочатку людина відчуває значну емоційну напругу, яка проявляється через незадоволеність собою та довкіллям. На цьому етапі часто спостерігаються підвищена дратівливість і агресія як частина поведінкових реакцій. Якщо не застосовувати профілактичні заходи на ранніх стадіях, емоційне вигорання може поступово перейти в депресію. Депресивний стан проявляється абсолютною відсутністю зацікавленості до своїх професійних обов'язків, а також почуттям власної безпорадності та нікчемності. З фізіологічної сторони можливі порушення уваги, погіршення пам'яті, розлади сну або безсоння.

За твердженням автора [46] виразка або гастрит – це перші ознаки емоційного вигорання. Якщо своєчасно не звернути увагу на свій емоційний стан, депресія може набути хронічної форми. Дуже часто на цій стадії

з'являються думки про суїцид, відчуття безсилля та зневіри в краще життя. Основною складовою синдрому емоційного вигорання є емоційна дезорієнтація, що супроводжується скутою емоційністю, відчуженістю та вибірковими емоційними реакціями. Важливо зазначити, що синдром емоційного вигорання впливає не лише на психічний стан людини, а й на фізичне здоров'я. Зокрема, можуть виникати соматичні розлади, такі як проблеми зі сном, порушення артеріального тиску та загострення хронічних захворювань [19].

Водночас наразі не існує єдиного підходу до визначення психологічного феномена «емоційне вигорання», а також до розуміння його причин, структури та динаміки в дослідженнях різних науковців. Вчені трактують емоційне вигорання по-різному: як професійне захворювання, порушення у сфері комунікації, різновид професійного стресу, прояв дезадаптації особистості, її деформацію або навіть як синдром «хронічної втоми» та ін [25]. Загалом емоційним вигоранням називають стан фізичного, емоційного, мотиваційного і розумового виснаження, що розвивається на фоні хронічного стресу і наслідком якого є виснаження емоційно-вольових, соціально-особистісних, мотиваційних, енергетичних та професійних ресурсів людини [17]. Наслідки емоційного вигорання розглянемо докладно по вищеназваним ресурсам:

1. Емоційно-вольові: втрата здатності у особистості емоційного реагування на події, прийняття рішень, контролю своїх дій.
2. Соціально-особистісні: погіршення стосунків з колегами по роботі, друзями, родиною.
3. Мотиваційні: втрата інтересу до роботи, небажання досягати успіху.
4. Енергетичні: відчуття людиною постійної втоми, нестачі сил, апатії.
5. Професійні: втрата необхідних для роботи навичок і знань, втрачання кваліфікації.

## 1.2. Чинники та психологічні ознаки синдрому емоційного вигорання

Вигорання – це складний феномен, що впливає на абсолютно всі сфери, адже погіршується якість не тільки професійного, а й особистого життя людини. Синдром вигорання досліджується як стрес-реакція на емоційно виснажливі умови роботи, відданість своїй улюбленій справі та знехтування відпочинку. Найбільше схильні до емоційного вигорання на роботі є люди, які працюють у сфері соціономічних професій, тобто робота яких постійно пов'язана з спілкуванням [5].

Чинники емоційного вигорання діляться на два великі блоки, а саме: зовнішні (оточення та умови середовища, що безпосередньо впливають на особу) та внутрішні (індивідуально-психологічні особливості людини) [38].

Найрозповсюдженими зовнішніми чинниками вигорання є надмірне робоче навантаження, слабкий рівень підтримки від керівництва та колег, відсутність кар'єрного росту та винагород, нерелевантна заробітна плата, невідповідний рівень особистого контролю працівника [34].

Причини, що призводять до емоційного вигорання:

- наявність постійних конфліктів в колективі та відсутність взаємоповаги серед колег або зі сторони керівництва;
- моральний тиск та завищені вимоги до роботи з боку керівництва, безпричинна система матеріальних покарань;
- несправедлива форма оплати праці;
- щільний графік роботи з ускладненим навантаженням та без перепочинку;
- стрес, пов'язаний з щоденними надмірними зобов'язаннями;
- страх втрати роботи через підвищену конкуренцію та збільшенням віку;
- монотонна робота;
- тривалий стаж на одному місці роботи та відсутність перспектив [7].

Важливими є також і внутрішні чинники, що спричиняють емоційне вигорання. Вони часто пов'язані з характером і темпераментом людини, а

також зі звичками та ставленням її до життя й роботи, які можна згодом змінити. Серед індивідуально-психологічних особливостей, що можуть впливати на розвиток емоційного вигорання, варто виокремити:

1. Тип особистості: люди з підвищеною самокритичністю, перфекціонізмом або низькою самооцінкою більш схильні до вигорання. Також до групи ризику належать замкнуті особистості, які не вміють висловлювати та проживати негативні емоції. Накопичення переживань без їхнього вираження чи конструктивного виходу призводить до постійного стресу й емоційної напруги.

2. Ставлення до стресу: кожна людина по-різному реагує на стресові ситуації. Особи, які сприймають стрес у негативному ключі та сумніваються у своїй здатності впоратися з труднощами, частіше зазнають емоційного виснаження.

3. Попередній життєвий досвід: індивідуальні обставини, такі як інтенсивний робочий графік або конфліктні стосунки на роботі, можуть підвищувати ризик емоційного вигорання.

4. Ставлення до власного благополуччя: недостатній час для відпочинку, нехтування фізичним і психологічним здоров'ям також сприяють розвитку вигорання.

5. Внутрішні конфлікти: невідповідність між роботою та особистими цілями, вимушена діяльність, що не приносить задоволення, або дисбаланс між професійним і сімейним життям можуть стати джерелом постійного стресу.

6. Загальне ставлення до життя: схильність до песимізму, звичка сприймати себе, оточення та події в негативному світлі, невміння бачити позитивні моменти можуть сприяти формуванню емоційного виснаження.

Такий підхід до аналізу внутрішніх чинників дозволяє краще зрозуміти механізми вигорання та шляхи його запобігання [13].

Розглянемо більш деталізовано вплив емоційного вигорання на професійне та особисте життя людини.

Наслідками для психічного здоров'я є ризик розвитку депресії, тривожних

розладів, суїцидальних думок і зниження загального психічного благополуччя.

Наслідками для фізичного здоров'я є ризик серцево-судинних захворювань, порушення сну, головні болі, проблеми з травленням.

Вплив на професійну діяльність:

- зниження продуктивності;
- підвищення ризику помилок у роботі;
- негативний вплив на робочу атмосферу та взаємодію з колегами [2].

Синдром емоційного вигорання не виникає раптово — він розвивається поступово, досягаючи критичної точки, коли накопичені негативні емоції стають надмірними. Ви відчуваєте апатію, втрачаєте інтерес до будь-чого, не бажаєте спілкуватися ні вдома, ні на роботі, і здається, що ніхто вас не підтримує? Це також ознаки емоційного вигорання, яке може проявитися навіть у звичайному житті. І це не дивно, адже щодня ми стикаємося зі стресами та викликами, які формує суспільство та оточення.

Вигорання може проявлятися психофізичними та соціально-психологічними ознаками.

Психофізичні ознаки:

- хронічна втома;
- зменшення активності;
- відчуття фізичного і емоційного виснаження;
- порушення сну та безсоння;
- головні болі;
- нудота;
- втрата апетиту;
- проблеми зі шлунком чи кишківником.

Соціально-психологічні ознаки:

- апатія у роботі та особистому житті;
- пасивність;
- пригніченість;
- песимізм;

- цинізм;
- байдужість;
- дратівливість, агресивність;
- підвищена тривожність;
- нудьга та прагнення постійного відпочинку під час робочого дня;
- відчуття безпорадності та безнадійності;
- нездатність зосередитись;
- бажання побути на самоті після роботи [45].

Таким чином, протягом останніх п'ятидесяти років погляди до визначення терміну вигорання змінювалися. У 1974 році Фройденберг, описав вигорання, назвавши його занепадом сил через надмірне використання власних ресурсів та енергії на робочому місці. А у 2021 році науковці характеризують вигорання як психологічний захист у формі відключення емоцій, через безпосередню реакцію на психотравмуючі події [10].

Психологиня Боднар А. Я. подає психоемоційне вигорання як внутрішньоособистий конфлікт. У такому розумінні, його можна подолати завдяки особистісній орієнтації на співпрацю та компроміс, внутрішній мотивації до професійного зростання та саморозвитку, креативному підходу до вирішення різних проблем, а також завдяки комунікативним навичкам та прагненню до соціалізації [3].

Цікавими є результати досліджень італійських вчених Paola Magnano, Anna Paolillo та Carmine Barrano щодо даних по шкалах великої п'ятірки та вигорання, які довели наступне:

- енергійність, доброзичливість та сумлінність працівника не впливає на його вигорання;
- емоційна стабільність впливає на виснаження, продуктивність та розчарування;
- відкритість до досвіду впливає на стан відносин працівника в колективі [48].

Емоційне вигорання є важливою проблемою психічного здоров'я людей

у всьому цивілізованому світі та все ще потребує ґрунтовних досліджень. Лише за останнє десятиліття кількість наукових досліджень та публікацій на цю тему невпинно зростає, що підтверджує актуальність не лише його діагностики, а й профілактики та подолання емоційного вигорання [17].

### **1.3. Фактори виникнення «емоційного вигорання»**

Емоційне вигорання має значно серйозніші наслідки для людини, чим короточасний стрес, викликаний окремими подіями. Воно розвивається на тлі хронічного стресу, поступово виснажуючи емоційні, енергетичні та особистісні ресурси людини. В результаті накопичений негатив не знаходить виходу, що призводить до ще більшого напруження.

Науковець Т. В. Циганчук визначає стрес як «індивідуально зумовлену реакцію особистості на ситуацію, що супроводжується сильними емоційними переживаннями, змінами у психічних пізнавальних процесах, а також у психосоматичній, мотиваційній та поведінковій сферах» [42].

Професійне вигорання може бути викликане різними чинниками, серед яких:

Брак контролю. Людина може відчувати емоційне виснаження, якщо не має можливості впливати на робочі рішення, такі як графік, завдання чи навантаження. Крім того, нестача необхідних ресурсів для виконання роботи також може сприяти вигоранню.

Неясні очікування. Якщо ви не розумієте своїх посадових обов'язків або того, що від вас очікує керівництво, вам складно почуватись комфортно та впевнено у своїй роботі.

Негативна атмосфера в колективі. Робоче середовище може стати джерелом стресу, якщо ви стикаєтеся з офісним булінгом, нестачею підтримки з боку колег або надмірним контролем з боку керівництва.



Одноманітність або хаотичність роботи. Якщо робочі завдання занадто монотонні чи, навпаки, надто непередбачувані, це вимагає постійної концентрації, що може швидко призвести до втоми та вигорання.

Недостатня соціальна підтримка. Відчуття ізоляції на роботі або в особистому житті може підсилювати стрес і робити вас більш вразливими до емоційного виснаження.

Дисбаланс між роботою та особистим життям. Якщо професійна діяльність забирає занадто багато часу та енергії, не залишаючи ресурсів для спілкування з родиною та друзями, ризик вигорання значно зростає.

Всі ці фактори можуть поступово виснажувати емоційні й фізичні ресурси людини, що в результаті призводить до професійного вигорання [40].

Українські дослідники визначають низку симптомів емоційного вигорання, які проявляються на різних рівнях. Серед загальних ознак можна виділити: хронічну втому, постійне відчуття недосипання, навіть якщо тривалість сну є достатньою, зниження працездатності, коли навіть звичні завдання стають складними, викликаючи страх і роздратування. Крім того, часті захворювання, загальне нездужання, втрата інтересу до роботи, зростання кількості помилок, страх перед змінами, уникнення соціальних контактів, розчарування у своїй професії та власних професійних здібностях також є характерними ознаками вигорання [44].

У 2020 році українські науковці класифікували симптоми вигорання, розподіливши їх на декілька груп: фізичні, емоційні, поведінкові, інтелектуальні та соціальні.

Фізичні прояви: постійна втома, виснаження, проблеми зі сном, запаморочення, розлади травлення, біль у серці, нудота, тремтіння, перепади артеріального тиску, утруднене дихання, зміни у вазі та загальне погіршення самопочуття.

Емоційні симптоми: зниження емоційності, байдужість, песимізм, цинізм, відчуття безнадійності, фрустрація, агресивність, тривожність, депресивні

настрої, почуття провини, втрата ідеалів та професійних перспектив, а також деперсоналізація, коли люди починають сприйматися як безликі.

Поведінкові ознаки: постійне намагання зробити перерву, запізнення на роботу, відсутність апетиту, нехтування фізичною активністю, зловживання стимулюючими речовинами (кава, алкоголь, тютюн, лікарські препарати тощо).

Інтелектуальні зміни: зниження інтересу до нових ідей, професійного розвитку, нововведень, небажання брати участь у дослідницьких та експериментальних проєктах, формальне виконання своїх обов'язків.

Соціальні аспекти: зниження активності, втрата інтересу до хобі, обмеження спілкування лише з необхідними людьми, почуття ізоляції та недостатньої підтримки з боку родини і друзів, нерозуміння з боку оточення.

Такий широкий спектр проявів свідчить про серйозний вплив емоційного вигорання не лише на професійну діяльність, а й на всі аспекти життя людини.

Якщо ви помітили у себе ознаки емоційного вигорання, важливо визначити його причини та негайно вжити заходів для відновлення балансу.

Відверто говоріть про свої почуття. Не приховуйте свої емоції. Обговоріть проблеми з керівником — це може допомогти змінити очікування, знайти компроміси або рішення. Спробуйте чітко визначити пріоритети: що потрібно виконати негайно, а що може зачекати.

Шукайте підтримку. Спілкування з колегами, друзями чи близькими допоможе впоратися з емоційним напруженням. Іноді просто можливість виговоритися значно покращує стан. Якщо у вас є доступ до програм підтримки співробітників, скористайтеся ними.

Займайтеся фізичною активністю. Підтримуйте фізичне здоров'я: правильне харчування, повноцінний відпочинок і регулярні фізичні навантаження (прогулянки, біг, йога, їзда на велосипеді) допомагають зменшити стрес і підтримувати енергію.

Не забувайте про відпочинок. Давайте собі час на відновлення як удома, так і на роботі. Робіть короткі перерви, змінюйте діяльність, читайте або

займайтеся улюбленими справами. Регулярний якісний сон також є важливим для гарного самопочуття.

Знайдіть творче захоплення. Хобі, яке приносить задоволення, допоможе відновити внутрішню рівновагу. Це можуть бути танці, малювання, спорт або будь-яке інше заняття, яке додає радості та стабільності у ваше життя.

Навчіться розслаблятися. Розвиток навичок управління стресом допоможе ефективніше справлятися з труднощами. Розгляньте йогу, медитацію, прогулянки на природі або інші методи релаксації, які допоможуть зняти напруження та відновити емоційний стан.

Якщо ви відчуваєте, що вигоріли, головне — не ігнорувати проблему. Вчасне реагування допоможе повернути енергію, мотивацію та зберегти здоров'я [33].

Хоча термін «вигорання» може звучати як щось незворотне, насправді цей стан можна подолати. При відчутті виснаження, варто розглянути можливість змін у робочому середовищі та власному підході до роботи.

Як запобігти професійному вигоранню?

Розвивайтеся професійно. Постійне навчання, підвищення кваліфікації та розширення кругозору допоможуть вам зберігати інтерес до роботи та відчуття власного зростання. Спілкування з людьми з різних сфер також сприяє особистісному розвитку.

Зменшуйте рівень конкуренції. У колективі важливо підтримувати здорову атмосферу, особливо в командній роботі, уникаючи зайвої напруги через суперництво.

Визначайте пріоритети та розподіляйте навантаження. Не намагайтеся бути найкращим у всьому — важливо об'єктивно оцінювати свої можливості та не перевантажувати себе.

Звертайтеся по допомогу. Якщо на роботі є проблеми, обговоріть їх із керівником або відділом кадрів, особливо якщо компанія зацікавлена у створенні здорового робочого середовища.

Розгляньте можливість змін. Якщо вигорання стало хронічним і ситуація на роботі не покращується, можливо, варто змінити посаду або знайти нове місце роботи.

Розробіть стратегії боротьби зі стресом. Регулярне фізичне навантаження, збалансоване харчування та якісний сон допоможуть зменшити наслідки стресу та підтримувати енергію.

Регулярно відпочивайте. Відпустка може дати короткочасне полегшення, але її недостатньо для подолання вигорання. Важливо робити перерви протягом дня та впроваджувати щоденні практики для відновлення сил. Дотримуючись цих порад, можна запобігти вигоранню та зберегти мотивацію у професійній діяльності [11].

Отож, емоційне вигорання характеризується багатьма симптомами, що негативно впливають на життя людини як в особистій сфері, так і в професійній.

Підсумовуючи дані щодо факторів, що спричиняють емоційне вигорання можна навести наступну їх класифікацію (табл. 1.3.1.).

Таблиця 1.3.1.

Класифікація факторів, які впливають на виникнення емоційного вигорання [26]

| Індивідуальні фактори                                                                                                                         | Організаційні фактори                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Соціально-демографічні<br>- вік<br>- стать<br>- рівень освіти<br>- сімейний стан<br>- стаж роботи                                             | Умови праці<br>- робоче навантаження<br>- дефіцит часу<br>- тривалість робочого дня                                                                                                      |
| Особистісні особливості<br>- витривалість<br>- локус контролю<br>- стиль опору<br>- самооцінка<br>- екстраверсія<br>- нейротизм (тривожність) | Зміст праці<br>- кількість клієнтів<br>- гострота їхніх проблем<br>- глибина контакту з клієнтом<br>- участь в прийнятті рішень<br>- самостійність у своїй роботі<br>- зворотній зв'язок |
| Професійна мотивація<br>- ціннісні орієнтації<br>- рівень домагань                                                                            | Соціально-психологічні<br>- рольовий конфлікт та рольова амбівалентність                                                                                                                 |

|                                               |                                              |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                               | - соціальна підтримка<br>- зворотній зв'язок |
| Когнітивні процеси<br>- здібності та інтелект |                                              |

Першою групою факторів, що посилюють емоційне вигорання є комунікативні. Робота фахівців з вищою освітою полягає у інтенсивних комунікаціях та передбачає тривале спілкування з людьми. Такі ділові стосунки можуть мати насичений емоційний характер і здатні призвести до конфліктних ситуацій.

«Вигорілі» професіонали використовують способи взаємодії з іншими людьми, що базуються на домінуванні та небажанні сприймати потреби опонента у конфлікті [26].

Другою групою факторів, що активують емоційне вигорання є особистісні. Найбільш вразливими до СЕВ є фахівці, які мають тривалий внутрішній конфлікт, пов'язаний з професійною діяльністю. Зазвичай виявляється конфлікт між роботою та родиною, коли через високі вимоги професійна діяльність пригнічує сімейні стосунки. Найбільше вигорають фахівці з вираженою інтровертністю, а також ті, що мають зацикленість на роботі з метою отримання більшого прибутку або побудови кар'єри. Інколи така зацикленість стає настільки сильною, що людина може бути вилученою з суспільного та соціального життя, все інше для неї, окрім роботи, перестає існувати. Таке явище є звичним для фахівців, які беруться за виконання нового проєкту або працевлаштовуються на нову роботу. Занадто високі амбіції цих фахівців можуть закласти фундамент майбутнього емоційного вигорання. Найбільшу схильність до емоційного вигорання мають фахівці з вищою освітою, які відчувають страх втрати робочого місця. До цієї категорії відносяться фахівці, віком старше 50 років, які переживають гострий страх, пов'язаний зі складністю пошуку нового робочого місця у випадку втрати теперішньої роботи [28].

Третьою групою факторів, що загострюють прояви емоційного вигорання є середовищні. Вони активізуються у ситуаціях, коли фахівець, перебуваючи в умовах постійного стресу, опиняється в ситуації, коли керівництво вимагає від нього високої продуктивності в роботі. Середовищні фактори, що сприяють вигоранню, містять в собі велику тривалість робочого дня, високу динаміку роботи з необхідністю виконання в короткі терміни часу значного обсягу роботи.

Для емоційного вигорання характерним є поступове накопичення нервово- психічної напруги. Зі зростанням рівня цієї напруги, збільшується ймовірність емоційного вигорання.

Першими ознаками вигорання є загальна втома, яка супроводжується порушенням сну. Неможливість відновлення фізіологічних і психологічних ресурсів призводить до наростаючого виснаження. Згодом до цих проявів додається роздратованість, необґрунтована агресивність і конфліктність, незадоволеність працею і байдужість до роботи. Таким чином емоційне вигорання негативно позначається на виконанні людиною своєї діяльності, оскільки призводить до особистісної відстороненості, незадоволеності собою, слідом за якими йде тривога, депресія, психосоматичні порушення, неадекватне емоційне реагування [26].

### **Висновки до першого розділу**

Емоційне вигорання — це втрата зв'язку із зовнішнім світом, відчуження від себе та власного життя. У цьому стані позитивні емоції стають приглушеними, а на глибокій стадії вигорання можна порівняти з «життям без відчуття життя». Воно проявляється емоційним і розумовим виснаженням, втратою задоволення від роботи та фізичною втомою. У такому стані людина перестає відчувати радість у повсякденному житті, а професійна діяльність більше не приносить задоволення. Змінюється і ставлення до інших — співчуття поступається місцем байдужості чи нерозумінню. Саме тому важливо вчасно реагувати на симптоми нервового виснаження та працювати над відновленням.

Емоційне вигорання є наслідком накопиченого стресу, який протягом тривалого часу (від кількох місяців до року) не компенсується відпочинком чи заняттями, що приносять задоволення. Будь-яка професійна діяльність передбачає фізичне та психологічне навантаження, яке може відрізнятися за інтенсивністю. Якщо навантаження незначне, але постійне, або ж, навпаки, дуже сильне, але одноразове, в організмі автоматично активуються захисні механізми. Вони працюють навіть тоді, коли людина цього не усвідомлює, і поступово виснажують фізичні та емоційні ресурси. Ось чому важливо не ігнорувати перші ознаки вигорання та вчасно знаходити способи його подолання.

Отже, в результаті аналізу наукової літератури, досліджено, що емоційне

вигорання є великою проблемою для фахівців з вищою освітою, оскільки вони перебувають в постійному контакті з людьми і вирішують конфліктні непорозуміння, що може призвести до емоційного вигорання. Хоча на даний час немає єдиного погляду на динаміку та структуру синдрому вигорання, однак можна сказати, що цей синдром являє собою особистісну деформацію, яка виникає внаслідок емоційно напружених відносин у системі “людина - людина”, яка розвивається з часом. Наслідки вигорання можуть проявлятися у психосоматичних порушеннях і у психологічних (когнітивних, емоційних, мотиваційних) змінах особистості.

## **РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ПРАКТИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ**

### **2.1 Дослідження рівнів емоційного вигорання за допомогою психологічних методик**

Сучасний розвиток суспільства відзначається нестабільністю, спричиненою стрімким і нерівномірним темпом життя, за яким складно здійснювати контроль і впорядковувати. Це вимагає від людини значних зусиль не лише для підтримки професійної діяльності на належному рівні, а й для подолання складних життєвих викликів, збереження власної особистості, цілісності та ідентичності, а також для ефективної адаптації до динамічного та мінливого середовища. Тому це питання зараз привертає значну увагу дослідників усього світу.

Проблема вибору підходів та діагностичних методів для виявлення емоційного вигорання була завжди непростою. Це пов'язано з тим, що виявити набір методів та механізмів, за допомогою яких можна отримати надійну і перевірену інформацію для формування наукових теорій та розробки практичних рекомендацій, дуже складно [31].

При проведенні магістерського дослідження враховувався принцип, згідно з яким якість діагностики фахівців з вищою освітою визначається саме вибором психологічних методик з проблеми емоційного вигорання. У



магістерській роботі для отримання експериментальних даних використовувались:

1) методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В Бойка (для виявлення рівня емоційного вигорання фахівців з вищою освітою) (Додаток С);

2) методика «Діагностика професійного «вигорання» (К.Маслач, С. Джексон, у адаптації Водоп'янової), яка допомагає з'ясувати, за якими компонентами вигорання проявляється найбільш виразно (Додаток В);

3) авторська опитувальна анкета «Емоційне вигорання» (Додаток А).

Кожна з наведених методик визначає рівень розвитку синдрому вигорання і його складників.

Такі поняття як «вигорання», «емоційне вигорання», «психічне вигорання» мають різні термінологічні значення, проте вони є синонімами та виявляють певні аспекти як у професійній, так і в інших сферах життєдіяльності людини [21].

Характеристика вибірки.

Дослідження проводилося з 18 листопада 2024 року по 14 грудня 2024 року зі студентами першого року навчання магістерського рівня вищої освіти спеціальності «Психологія» Білоцерківського інституту неперервної професійної освіти. У опитуванні взяли участь 35 фахівців з вищою освітою віком від 30 до 60 років. Першочеровий висновок щодо опитуваної групи дозволяє засвідчити дані, які показують, що 60% фахівців не зовсім незадоволені своєю професійною діяльністю і вирішили в майбутньому змінити професію та здобути новий фах, тому і пішли навчатись за ваучером, отриманим від Державної служби зайнятості. Решта 40% фахівців хотіли б підвищити свою професійну кваліфікацію і навчаються за контрактною формою навчання.

За допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання (В. Бойко)» можна діагностувати провідні симптоми емоційного вигорання і визначити, у якій фазі розвитку знаходиться синдром: «напруга»,

«резистенція», «виснаження». Послугуючись кількісними показниками, що пораховані для кожної фази формування синдрому вигорання, можна надати вичерпну характеристику кожної людини, оцінити ступінь її емоційного реагування в стресовій ситуації і намітити індивідуальні профілактичні заходи. За концепцією В. Бойко, емоційне вигорання – це динамічний процес, що виникає поетапно в повній відповідності до механізму розвитку стресу і має ті ж самі фази [26].

Методика Діагностика рівня емоційного вигорання, створена у 1996 році Віктором Бойком, дає можливість дослідити механізм психологічного захисту у формі часткового або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі дії.

Досліджуючи фахівців з вищою освітою за методикою Бойко можна побачити, якою мірою у них сформувався психологічний захист у формі емоційного вигорання. Методика являє собою опитувальник з 84 запитань, який можна пройти за 20 хвилин. На відміну від закордонних науковців, В. Бойко класифікує синдром емоційного вигорання за трьома фазами, кожна з яких проявляється у вигляді 4 симптомів(табл. 2.1.1.).

Таблиця 2.1.1.

Фази та симптоми емоційного вигорання [26]

| №  | Фаза               | № | Симптоми                                       |
|----|--------------------|---|------------------------------------------------|
| 1. | <b>Напруга</b>     | 1 | Переживання психотравмуючих обставин           |
|    |                    | 2 | Незадоволеність собою                          |
|    |                    | 3 | «Загнаність у клітку»                          |
|    |                    | 4 | Тривога та депресія                            |
| 2. | <b>Резистенція</b> | 1 | Неадекватне вибіркве емоційне реагування       |
|    |                    | 2 | Емоційно-моральна дезорієнтація                |
|    |                    | 3 | Розширення сфери економії емоцій               |
|    |                    | 4 | Редукція професійних обов'язків                |
| 3. | <b>Виснаження</b>  | 1 | Емоційний дефіцит                              |
|    |                    | 2 | Емоційна відстороненість                       |
|    |                    | 3 | Особистісна відстороненість (деперсоналізація) |
|    |                    | 4 | Психосоматичні та психовегетативні порушення   |

Фаза «Напруга» характеризується відчуттям емоційної втоми, що

викликана професійною діяльністю та проявляється наступними симптомами: переживання психотравмуючих обставин (сприйняття людиною умов праці і міжособистісних стосунків як психотравмуючих факторів); незадоволеність собою (особистість проявляє незадоволеність собою як професіоналом); загнаність у кут (відчуття особистістю безнадійності і зневіри у можливому пошуку виходу з конкретної проблемної ситуації, прагнення змінити посаду чи роботу взагалі); тривога й депресія (зростання нервовості, тривожності, депресивності). Фаза напруги попереджує про розвиток та формування синдрому професійного вигорання.

Фаза «Резистенція» характеризується вагомим емоційним виснаженням, що спричиняє розвиток захисних реакцій, завдяки яким людина стає емоційно закритою, нечутливою до переживань, зосередженою на своїх думках і відстороненою від оточуючих. Будь-яке заохочення до професійного спілкування викликає у людини відчуття емоційної перевтоми. Вона намагатиметься упереджувати вплив емоційних факторів за допомогою обмеження реагування: неадекватного вибіркового емоційного реагування, емоційно-моральної дезорієнтації, розширення сфери економії емоцій, редукції професійних обов'язків.

Для фази виснаження характерним є зниження загального рівня енергійності та ослаблення нервової системи: емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, особистісна відстороненість (деперсоналізація), психосоматичні та вегетативні прояви. Фаза характеризується психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, знеціненням власних досягнень на роботі, порушенням особистісних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до колег, розвитком психосоматичних порушень.

Формування синдрому емоційного вигорання обумовлене як зовнішніми, так і внутрішніми чинниками. До зовнішніх належать матеріальні умови, характер виконуваної роботи та соціально-психологічний клімат у професійній діяльності. Основними факторами, що сприяють розвитку синдрому вигорання, є: нестабільна організація праці (нечітке планування, дефіцит необхідного

обладнання, неструктурована або розпливчаста інформація); підвищений рівень відповідальності за виконані завдання та їхні результати; несприятливий психологічний клімат у професійному середовищі; робота з емоційно важким контингентом, що впливає на психологічний стан фахівця [12].

Сума балів за кожним симптомом інтерпретується наступним чином:

- 9 і менше балів – не сформований симптом,
- 10-15 балів – симптом, що утворюється,
- 16 і більше балів – наявний симптом.

Відповідно загальна сума балів за всіма симптомами, що дорівнює 45 і менше, свідчить про відсутність «вигорання», сума балів від 50 до 75 – про «вигорання», що починається, сума балів понад 76 і вище – про наявне «вигорання» [12].

Результати емпіричного дослідження діагностики рівня емоційного вигорання за методикою В. Бойко представлені в таблиці 2.1.2 та на рис. 2.1.1.

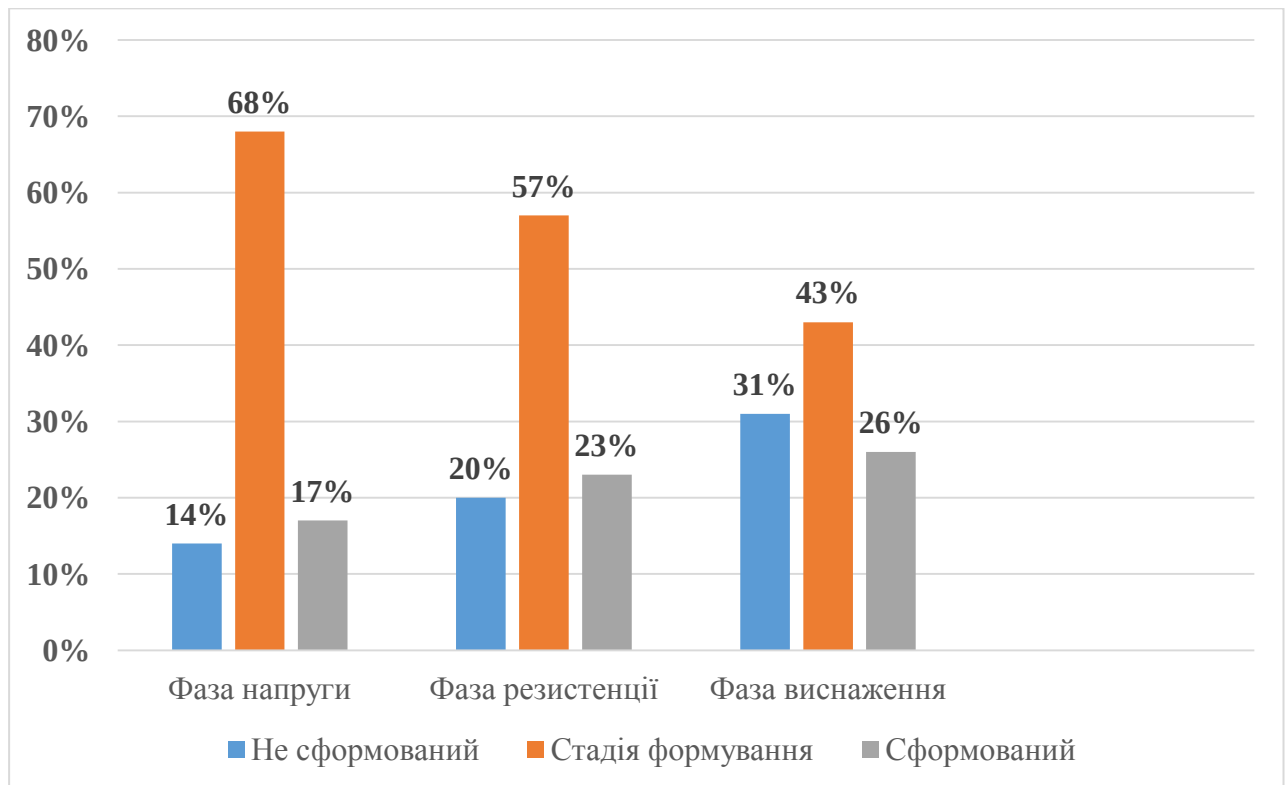
Таблиця 2.1.2.

Результати діагностики фахівців з вищою освітою, опитаних за методикою В. Бойко «Діагностика рівня емоційного вигорання»

| Респонденти  | Фаза напруги |           |       | Фаза резистенції |           |       | Фаза виснаження |           |       |
|--------------|--------------|-----------|-------|------------------|-----------|-------|-----------------|-----------|-------|
|              | Не сфор.     | Стад фор. | Сфор. | Не сфор.         | Стад фор. | Сфор. | Не сфор.        | Стад фор. | Сфор. |
| Всього осіб, | 5            | 24        | 6     | 7                | 20        | 8     | 11              | 15        | 9     |
| %            | 14%          | 68%       | 17%   | 20%              | 57%       | 23%   | 31%             | 43%       | 26%   |

*Джерело:* складено автором

В таблиці 2.1.2. указано кількість досліджуваних фахівців, у яких формується та або інша фаза вигорання. Цей показник порахований також у відсотковому значенні від загальної кількості респондентів, які проходили опитування за даною методикою.



*Рис. 2.1.1. Діагностика рівня емоційного вигорання фахівців з вищою освітою за методикою В. Бойко «Діагностика рівня емоційного вигорання»*

*Джерело: складено автором*

З представлених на рис. 2.1.1. даних видно, що у 14% фахівців з вищою освітою виявлено низький рівень досліджуваного показника, тобто фаза напруги не сформована. Це свідчить про те, що цим фахівцям емоційно комфортно працюється на робочому місці, вони налаштовані позитивно до своїх колег і отримують задоволення від робочого процесу. У 68% фахівців з вищою освітою відмічається напруга як фактор емоційного вигорання на стадії формування. Ця група не відчуває свою впевненість та потребу на роботі, часто невдоволені собою і не мають підтримки і порозуміння з боку колективу. Випробуваних із сформованою фазою напруги виявлено 17 % усіх учасників експерименту. Це свідчить про те, що ці фахівці перебувають у стані тривоги з підвищеним рівнем нервовості, що негативно впливає на свідомість і призводить до зменшення концентрації уваги на роботі, депресивності настрою з подальшою різкою зміною поведінки.

20% фахівців мають не сформовану фазу «Резистенція», що свідчить про їх прагнення досягти психологічного комфорту за рахунок зменшення тиску зовнішніх обставин на свій емоційний стан. У 57% виявлено фазу «Резистенція» на стадії формування. Ці досліджувані намагаються скоротити чи полегшити професійні обов'язки, щоб мінімізувати свої емоційні витрати. Часто це призводить до небажання спілкування з оточуючими і елементарному позбавленні їх своєї уваги. Для 23% фаза сформована і це говорить про те, що ця група фахівців характеризується відсутністю належної уваги до колег, невічливістю, емоційною стриманістю. Нерідко така закритість та емоційна черствість може набирати обертів і вилитись агресією до оточуючих людей.

Фаза, що не сформувалася, за шкалою «Виснаження» зафіксована у 31% людей. Це говорить про те, що ця частина фахівців з вищою освітою абсолютно зручно почувають себе на роботі. У них висока здатність до продуктивної трудової діяльності і вони відчують у собі емоційні сили.

У 43% опитаних фактор виснаження знаходиться в стадії формування. Для цих фахівців викликають напругу емоційні контакти з оточуючими. В їх роботі з'являється складність у адекватному сприйнятті завдань і вимог керівництва, що в подальшому проявляється в негативних емоціях або байдужості до роботи.

Сформовану фазу виснаження мають 26% фахівців з вищою освітою. Ці люди перебувають у стресовому стані, що проявляється поганим настроєм, почуттям страху, підвищеною нервовістю, дратівливістю та загостренням хронічних захворювань. Для виснаження типовими є такі фізіологічні проблеми як зниження концентрації уваги та пам'яті, загальмованість, млявість, порушення дихання при фізичних навантаженнях, та психологічні проблеми, такі як безпричинні переживання, байдужість до оточення, депресія, дратівливість, тривожність, гнів і страх. У респондентів за фазою виснаження 43% обстежених мають компонент синдрому емоційного вигорання у фазі формування і у 26% цей компонент сформовано. Найбільш проявленим симптомом у досліджуваних виявився симптом психосоматичних та

психовегетативних порушень (тривога, безсоння, відчуття внутрішнього напруження), який характеризується депресивністю настрою, небажанням працювати, відчуттям втоми і дратівливості, негативним ставленням до колег по роботі.

Для фази Виснаження у опитаних найменш вираженим виявився симптом «емоційного дефіциту». Проявами цього симптому є образи і грубість. Симптом «емоційного дефіциту» проявляється зростанням емоційної нечутливості на тлі виснаження, мінімізацією емоційного внеску у професійну діяльність, зменшенням інтересу до своїх професійних обов'язків. Для цього симптому характерним є відчуття особистістю нездатності допомогти суб'єктам діяльності в емоційному плані.

Для малої кількості респондентів з усієї вибірки проявився симптом «особистісної відстороненості» (деперсоналізації). Цей симптом проявляється погіршенням міжособистісних стосунків, цинічним ставленням до колег в колективі при виконанні робочих обов'язків. Емоційна відстороненість створює захисний бар'єр у професійному спілкуванні.

Для встановлення рівня емоційного вигорання фахівців з вищою освітою обрано ще одну методику, створену дослідниками К. Маслач та С. Джексон.

Опитувальник пройшов надійну перевірку в дослідженнях інших науковців на різні типи валідності та має низку модифікацій. Використання цієї методики стає доцільним при необхідності швидкого проведення тестування. Завдяки отриманим за допомогою методики К. Масlach результатам, можна розробити програму профілактики синдрому «вигорання» для окремих осіб або групи людей. Дослідження за допомогою тест-опитувальника доречно проводити в невеликій групі або для одного досліджуваного [39].

Методика розроблена на основі структурованої трикомпонентної моделі, яка є чіткою та цілісною, оскільки включає всі основні вектори аналізу емоційного вигорання - «емоційне виснаження», «деперсоналізацію» та «редукцію особистих досягнень».

Емоційне виснаження вважається ключовим компонентом синдрому емоційного вигорання та проявляється зниженим емоційним фоном, апатією або надмірною емоційною перевантаженістю. Відчуття втоми та виснаження може спричиняти порушення сну, ослаблення імунної системи, труднощі з концентрацією уваги. Воно також супроводжується негативним ставленням до робочих ситуацій, відстороненістю від колективу, втратою мотивації, спотвореним сприйняттям реальності та зниженням професійної ефективності.

Деперсоналізація виражається у зміні взаємин із людьми, що проявляється у розвитку негативного, холодного або байдужого ставлення до колег.

Редукція особистих досягнень характеризується схильністю до заниженої самооцінки, критичного сприйняття власних професійних досягнень і результатів, що призводить до незадоволеності собою та відчуття низької професійної компетентності.

До складу методики входять 22 запитання, які відповідають трьом описаним вище субшкалам. Варіанти відповідей варіюються від «ніколи» до «щодня», та оцінюються від 0 балів до 6 балів відповідно. Використовуючи



ключ підбиваються бали за кожною субшкалою і співставляються до наведених рівнів «вигорання»: низького, середнього та високого.

Дана методика має доведену ефективність завдяки широкому використанню у світі.

Таблиця 2.1.3.

Результати діагностики фахівців, опитаних за методикою «Діагностика професійного вигорання (К.Маслач, С.Джексон, адаптований Н. Е. Водоп'яною)»

| Респонденти  | Емоційне виснаження |      |      | Деперсоналізація |      |      | Редукція особистих досягнень |      |      |
|--------------|---------------------|------|------|------------------|------|------|------------------------------|------|------|
|              | Низ..               | Сер. | Вис. | Низ.             | Сер. | Вис. | Низ.                         | Сер. | Вис. |
| Всього осіб, | 4                   | 22   | 9    | 6                | 21   | 8    | 9                            | 16   | 10   |
| %            | 11%                 | 63%  | 26%  | 17%              | 60%  | 23%  | 26%                          | 46%  | 28%  |

В таблиці 2.1.3. зазначено кількість опитаних респондентів за рівнем емоційного вигорання. Цей показник представлено у відсотках від загальної чисельності фахівців з вищою освітою, досліджені за методикою К. Маслач.

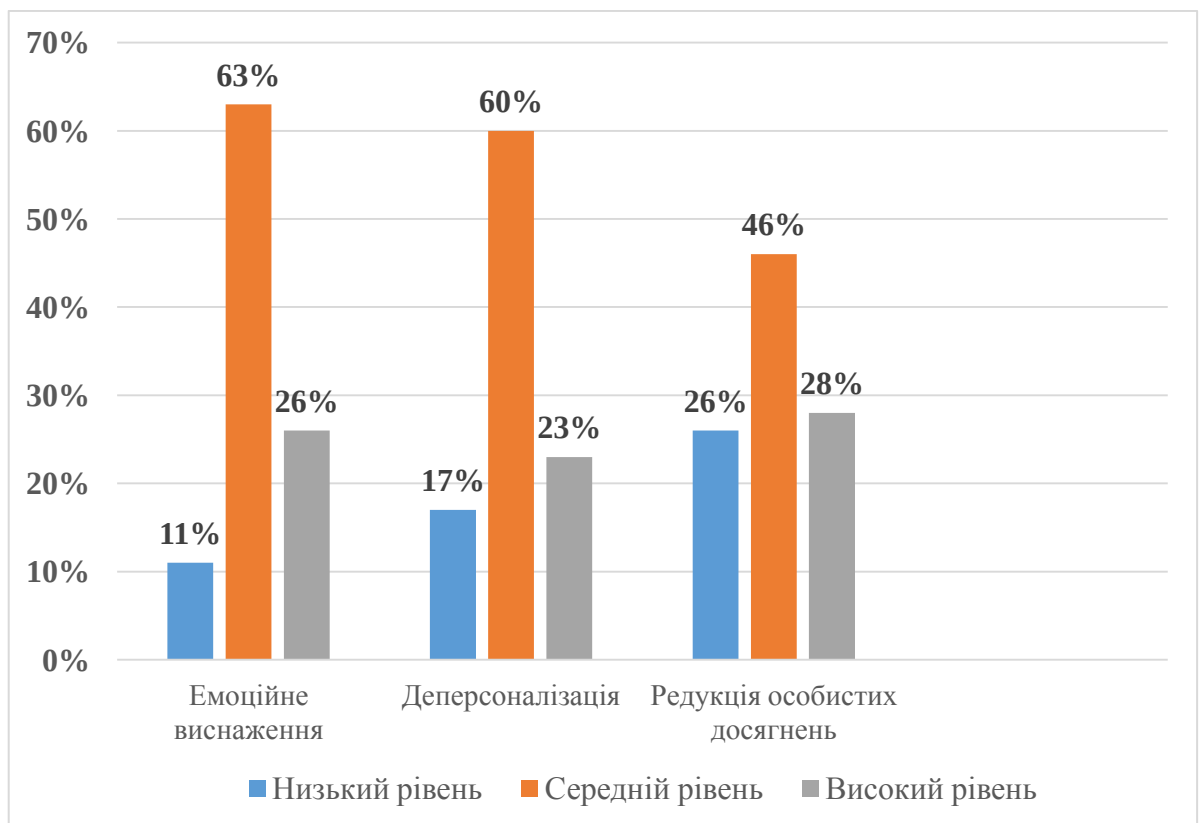


Рис. 2.1.2. Діагностика рівня професійного вигорання фахівців з вищою

освітою за методикою Н. Е. Водоп'янової

*Джерело:* складено автором

Згідно з аналізом даних рис. 2.1.2. виявлено, що 11 % респондентів мають високий рівень за шкалою «Емоційне виснаження». 11 % фахівців демонструють підвищену психічну виснаженість, знижений емоційний тонус, втрату позитивних почуттів та інтересу до оточуючих. У них спостерігається відчуття «насиченості» роботою, незадоволеності життям загалом. Більше половини респондентів 63% має середній рівень емоційного виснаження. Для них також характерним є зниження емоційного тону, зниження працездатності та життєвої активності. Група фахівців з низьким рівнем емоційного виснаження 26% не відчуває негативних переживань, їх надихає спілкування з колегами і сама робота, вони наповнені силою та енергією.

23% фахівців з вищою освітою демонструють високий рівень за шкалою «Деперсоналізація». Це проявляється у деформації відносин із людьми, яка буває двох типів: підвищення негативізму, цинічності до оточуючих або навпаки висока емоційна залежність від інших. Середній рівень деперсоналізації у 60% досліджуваних свідчить про те, що фахівцям буває складно контактувати з колегами, у спілкуванні відчувається напруга, вони прагнуть формально виконувати свої професійні обов'язки, без активного залучення до робочого процесу. Певний рівень деперсоналізації є необхідним механізмом психологічного захисту деяких професій. У 17% фахівців з вищою освітою виявлено низький рівень деперсоналізації. Вони добре налагоджують емоційні контакти з оточуючими, активно адаптуються до нових умов роботи та різного роду інновацій.

За шкалою «Редукція особистих досягнень» високий рівень зафіксований у 28% фахівців, що проявляється або у прагненні негативного оцінювання себе і своїх професійних досягнень, або у позиціонуванні власної гідності, зменшенні своїх обов'язків. За цією ж шкалою 46% мають результат середнього рівня, що характеризується заниженою самооцінкою значущості

досягнутих результатів та зменшення продуктивності через зміну ставлення до роботи.

## **2.2 Проведення емпіричного дослідження емоційного вигорання за допомогою авторської анкети**

Проведений огляд літературних джерел та етап дослідження рівнів і симптомів емоційного вигорання за допомогою психологічних методик дозволив сформулювати перелік питань в онлайн-анкеті з метою опитування фахівців з вищою освітою. Респонденти відповідали на запитання за допомогою Google Forms у соціальній мережі Вайбер. Анкетування проводилось анонімно з дотриманням етичних принципів. Збір даних здійснювався за допомогою авторської анкети онлайн методом. Досліджувана група налічувала 35 фахівців з вищою освітою з різних регіонів України. Авторська анкета містить 20 закритих запитань і представлена в Додатку А. Перші чотири запитання стосувались загальних даних (стать, вік, стаж роботи за спеціальністю, професійна сфера). За допомогою наступних 16 запитань виявлявся рівень сформованості емоційного вигорання.

На початку анкети було вказано, що участь у опитуванні є добровільною, а зібрані дані – є анонімними та не будуть передані третім особам. Всі отримані результати анкетування будуть представлені в узагальненому вигляді. Забезпечення високого рівня конфіденційності дало для респондентів можливість відверто та правдиво відповідати на питання, пов'язані з проявами емоційного вигорання. Респондентами були фахівці з вищою освітою віком від 30 до 60 років. Із 35 фахівців: - 34 представниці жіночого роду, 1 – чоловічого.

Досліджувані є фахівцями різних професій, але всі вони уже мають вищу освіту (диплом спеціаліста або магістра) та продовжують здобувати другий (магістерський) рівень вищої освіти за спеціальністю «Психологія».

Згідно з умовами опитувальної анкети кількість позитивних відповідей на кожне запитання представляє рівень сформованості емоційного вигорання.

Менше 8 балів свідчить про те, що рівень низький, 8-12 балів – середній, 13-16 балів – високий рівень емоційного вигорання.

В результаті анкетування отримано дані про те, що 45% фахівців з вищою освітою мають середній рівень вигорання та схильні до синдрому емоційного вигорання. У 28,5% з числа опитаних СЕВ знаходиться на низькому рівні, 26,5% мають високий рівень СЕВ. В цілому за аналізом відповідей респондентів вибірки можна зробити висновок про наявність синдрому емоційного вигорання на стадії формування фази «резистентності», тобто фахівці з вищою освітою прагнуть знизити вплив емоційних стресорів існуючими способами.

В магістерському дослідженні хотілось би підтвердити припущення, що люди з вищою освітою, більш схильні до емоційного вигорання, чим ті, хто не має диплому про вищу освіту. Науково доведено, що від рівня освіти залежить багато речей, пов'язаних зі здоров'ям. Однак з рівнем освіти зростає і ризик емоційного виснаження, тому що особистості з вищою освітою пред'являють до себе завищені вимоги. Однак перевіряти цю гіпотезу не доречно, тому що всю вибірку представлено фахівцями з вищою освітою.

Першою гіпотезою є припущення, що вік фахівців може впливати на емоційне вигорання. Узагальнені результати наукових досліджень свідчать про те, що найбільш чутливою до вигорання є молодь віком від 19 до 25 років. Молоді люди, потрапляючи в реальну дійсність, яка не в повній мірі відповідає їх сподіванням, отримують емоційне потрясіння. Це покоління виховувалось у матеріальному достатку, який для них забезпечували, постійно працюючи батьки. Вони не налаштовані на кар'єру і планування, не хочуть проводити більшу кількість часу на роботі заради грошей, не визнають нормованого робочого дня. Прагнуть заробляти і отримувати грошову винагороду не за час, проведений на роботі, а за результат [16]. У досліджуваній вибірці немає фахівців такої вікової групи.

Також наукові результати показують, що чутливими до емоційного вигорання є люди віком старші 50 років. Це покоління людей, яким доводилось жити на зламі різних інформаційних епох і пристосовуватись до нових життєвих умов і новітніх технологій. Для них важлива стабільність в роботі, характеризуються високою працездатністю, відповідальністю і витривалістю.

Вигорання для них може бути спровоковане недосяжними цілями, надмірними вимогами до себе, змінами в роботі, фінансовими проблемами.

Щодо віку, то опитувані утворили такі групи: 42,85% – від 30 до 45 років; 57,14 % – від 46 до 60 років.

Таблиця 2.2.1.

Середні значення показників рівня емоційного вигорання у вибірці фахівців 30-45 років і 46-60 років і значимість їх відмінності за критерієм Стьюдента

| Рівень емоційного вигорання | Середнє значення      |                       | t-критерій Стьюдента | Рівень значущості |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|-------------------|
|                             | Вік фахівців 30-45 р. | Вік фахівців 46-60 р. | T                    | P                 |
| Низький                     | 2,9                   | 7,8                   | 0,56                 | 0,012             |
| Середній                    | 9,3                   | 11,2                  | 0,82                 | 0,023             |
| Високий                     | 13,8                  | 15,7                  | 0,91                 | 0,039             |

\* $p < 0,05$

Розрахунок показує, що існує статистично значуща різниця у ступені емоційного вигорання між фахівцями вікової категорії 30-45 років і фахівцями категорії 46-60 років. Це пояснюється тим, що із зростанням віку фахівців посилюються відчуття страху втрати місця роботи та стабільного доходу, тому що у них сильніше розвинуті почуття відповідальності за матеріальне забезпечення своєї родини. Крім того, висока інтенсивність роботи та довготривалість робочого дня у категорії фахівців 46-60 років також сприяють розвитку емоційного вигорання. Гіпотеза про залежність емоційного вигорання від віку фахівців досліджуваної вибірки підтвердилась.

Другою гіпотезою є перевірка існування зв'язку між стажом роботи фахівця та емоційним вигоранням, тому необхідно більш детально

проаналізувати це в дослідженні. Зазвичай трапляються ситуації, коли щойно прийнятий на роботу фахівець, контактуючи з колегами, сприймає все надміру емоційно. Занурюючись повністю у роботу цей фахівець відкладає важливі особисті справи, спілкування з близькими і друзями.

Поступово його емоційні ресурси виснажуються і виникає необхідність у їх відновленні за допомогою прийомів психологічного захисту. Такі фахівці через певний час змінюють профіль роботи і навіть професію [24].

За стажем професійної діяльності за останнім місцем працевлаштування фахівці були розподілені таким чином: до 10 років – 48,57%; понад 10 років – 51,43%.

Таблиця 2.2.2.

Середні значення показників рівня емоційного вигорання у вибірці фахівців зі стажем роботи більше 10 років і зі стажем роботи менше 10 років і значимість їх відмінності за критерієм Стьюдента

| Рівень емоційного вигорання | Середнє значення        |                            | t-критерій Стьюдента | Рівень значущості |
|-----------------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------|
|                             | Стаж роботи до 10 років | Стаж роботи понад 10 років | T                    |                   |
| Низький                     | 3,4                     | 7,2                        | 0,97                 | 0,017             |
| Середній                    | 9,1                     | 11,3                       | 0,92                 | 0,021             |
| Високий                     | 13,5                    | 14,9                       | 0,99                 | 0,029             |

\* $p < 0,05$

Розрахунок виявив статистично значущу різницю між загальним рівнем емоційного вигорання фахівців, стаж роботи яких за останнім місцем працевлаштування до 10 років та загальним рівнем емоційного вигорання фахівців, які пропрацювали більше 10 років. Кінцеве значення вираженості емоційного вигорання в групі фахівців з вищою освітою із загальним стажем роботи понад 10 років значно вище, ніж групи працівників зі стажем менше 10 років.

З отриманих даних дослідження встановлено, що між стажем і ступенем проявів симптомів емоційного вигорання фахівців існує прямий кореляційний зв'язок: чим більший стаж роботи, тим сильніше виражені прояви цього синдрому, тобто ступінь та його загальний рівень прямо залежать від стажу. Гіпотеза підтвердилась. Це пояснюється тим, що фахівці з не досить значним професійним досвідом, здатні легше та швидше адаптувати свою діяльність до нових умов. Саме тому рівень їх емоційного вигорання виявився нижчим порівняно з іншою категорією фахівців.

Третьою гіпотезою хотілось перевірити взаємозв'язок між сферою професійної діяльності і рівнем емоційного вигорання. За видом професійної діяльності фахівці з вищою освітою утворили наступні групи: 60,0% – державний сектор та 40,0% – приватний сектор.

Таблиця 2.2.3.

Середні значення показників рівня емоційного вигорання у вибірці фахівців, що працюють в державній установі і фахівцями з приватного сектору і значимість їх відмінності за критерієм Стьюдента

| Рівень емоційного вигорання | Середнє значення |                  | t-критерій Стьюдента | Рівень значущості |
|-----------------------------|------------------|------------------|----------------------|-------------------|
|                             | Приватний сектор | Державний сектор | T                    | P                 |
| Низький                     | 5,4              | 5,7              | 1,154                | 0,253             |
| Середній                    | 10,8             | 11,1             | 1,118                | 0,276             |
| Високий                     | 13,9             | 14,1             | 1,222                | 0,223             |

\* $p < 0,05$

Результати розрахунків показують, що не існує статистично значущої різниці в загальному рівні емоційного вигорання між фахівцями, що працюють в державних установах і фахівцями приватного сектору.

Результати дослідження не можна вважати остаточними, тому що вибірка не є повністю репрезентативною: відносно не дуже велика кількість досліджуваних, які мають різний досвід роботи і працюють в абсолютно різних професійних галузях.

В авторській анкеті з'ясовувались причини підвищеного стресу і, як

наслідок, емоційного вигорання фахівців з вищою освітою і отримали наступні результати:

- 32 людини (91,4%) помітили у себе психоемоційні зміни, у зв'язку з війною в Україні;
- 7 респондентів (20%) мають роздратування і незадоволеність собою;
- 34 респондентів (97,1%) відмітили порушення сну або втрату апетиту;
- 12 респондентів (34,3%) мають погіршення самопочуття ;
- 30 респондентів (85,7%) зазначили, що відчують втому і емоційне виснаження;
- 4 респондентів (11,4%) відчують апатію, відсутність енергійності;
- 3 респондентів (8,6%) відчують власну неспроможність виконати повсякденні справи;
- 1 респондент (2,8%) вказав на тривожність;
- 5 респондентів (14,3%) зауважили про збільшення відчуття підвищеної відповідальності до професійних обов'язків;
- 4 респонденти (11,4%) повідомили про обмеженість у спілкуванні з колегами або родиною, щоб не проявляти підвищену конфліктність;
- 6 респондентів (17,1 %) відчують потребу в ізоляції;
- і лише 2 респонденти (5,7%) з 35 мають достатньо часу і проводять фізичну активність, зустрічаються з друзями, активно проводять дозвілля.

За результатами запитання «Чи часто у вас виникає стрес?», визначено, що 70% опитаних відчують стрес в усіх сферах свого життя.

Передостаннє запитання, зазначене в анкеті, наступне: чи відчуває респондент негативний вплив робочого стресу на інші сфери свого життя? За результатами відповідей отримано: 26 респондентів (74,2%) відчувають цей вплив і 9 людей (25,8%) не відчувають негативного впливу. Високий відсоток підтверджує, що феномен емоційного вигорання під час війни посилюється.

На запитання «Чи звертались за професійною психологічною /психотерапевтичною допомогою?» всі респонденти відповіли «ні».



Респонденти вибірки, беззаперечно, схильні до ризику емоційного вигорання, у зв'язку з тим, що перебувають у ситуаціях, які передбачають наявність наступних факторів:

1. Проживання в умовах хронічного страху через можливість втрати родини, житла або роботи через постійні обстріли балістичними ракетами, безпілотниками і керованими авіабомбами.
2. Довготривалий стресовий стан через проблеми прийняття рішення щодо евакуації з прикордонних територій, вимушений переїзд в інші області, налагодження контактів з новими людьми, зміну роботи.
3. Схильність до підвищеної тривоги через нестабільність політичних, економічних та соціокультурних умов.
4. Негативна психологічна атмосфера на робочому місці через знервованість колег або керівництва.
5. Висока інтенсивність роботи, неадекватність оплати праці.
6. Можливість виникнення внутрішньо-особового конфлікту у зв'язку взаємодії з емоційно «складними» людьми на роботі і в громадських місцях [35].

Накопичення стресу, почуття самотності через відсутність співчутливого ставлення оточуючих, відсутність можливості висловити свої емоції та отримати кваліфіковану психологічну підтримку і хоча б незначні навички для ефективного управління стресом - все це призводить до загострення психологічних проблем і зростання ризику емоційного вигорання [4].

### **2.3. Обробка, аналіз та інтерпретація результатів досліджень**

Експериментальне дослідження відбувалося в декілька етапів. Перший етап – пошуково-теоретичний, на якому здійснено аналіз літературних даних з проблеми дослідження і визначення методологічної основи дослідження.

Другий етап – аналітичний – аналіз та обробка отриманих під час проведення тестування і опитування результатів, доведення чи спростування гіпотез та формулювання висновків. Третій етап – дослідно-пошуковий. Цей завершальний етап передбачає розробку практичних рекомендацій з подолання синдрому емоційного вигорання фахівців з вищою освітою.

Під час проведення емпіричних досліджень використовувались дві психодіагностичні методики і авторська анкета для взаємоперевірки та взаємодоповнення отриманих результатів в дослідженні однієї і тієї ж психологічної проблеми. По закінченню проведення опитування за наявними методиками та фіксації отриманих відповідей здійснено підрахунки та математичну обробку даних і проведено інтерпретацію результатів.

Отримавши результати за методикою В. Бойка, було з'ясовано, що майже третя частина респондентів перебувають у сформованій фазі резистенції, що свідчить про відсутність належної уваги до своїх професійних обов'язків та їх емоційно-моральну дезорієнтацію.

Виконавши аналіз та інтерпретацію отриманих даних за методикою К. Маслач, було виявлено, що більше половини фахівців з вищою освітою мають середній рівень вираженості таких складових емоційного вигорання як: «емоційне виснаження» і «деперсоналізація». Трохи менше половини респондентів мають середній рівень «редукція особистісних досягнень».

Результати даної методики вказують на те, що чверть респондентів мають високий рівень емоційного вигорання, що свідчить про втрату багатьох психічних ресурсів. Більше половини досліджуваних мають середній рівень, що свідчить про помітні емоційні зміни, та менше третини мають низький рівень емоційного вигорання.

Результати першої і другої методик не суперечать один одному. Обрані опитувальники узгоджені і валідні, тому що мають надійні зв'язки між шкалами методик, які спрямовані на діагностику однієї і тієї ж психологічної якості, а саме дослідження рівнів і симптомів емоційного вигорання. Порівнюючи результати обох психологічних методик можна констатувати, що вони разом підтверджують середній рівень емоційного вигорання серед фахівців з вищою освітою. Проте методика В. Бойка виявилася більш сприйнятливою до дрібних ознак емоційного вигорання, в той час як методика К. Масlach і С. Джексон акцентує увагу на загальному рівні вираження синдрому.

Для обробки даних, отриманих в результаті опитування авторською анкетою використовувались методи математичної статистики:  $t$  - критерій Стюдента та кореляційний аналіз. Процедура обробки даних проводилась за допомогою проведення обчислень на комп'ютері у програмі Statistica.  $t$ -критерій Стюдента в статистичних програмах вживають як термін «Т- тест».

За допомогою авторської анкети продемонстровано соціально-вікову характеристику вибірки, а також власний досвід опитуваних фахівців стосовно емоційного вигорання в умовах воєнного стану. Для дослідження вираженості емоційного вигорання було складено авторську анкету з 20 питань. За результатами запитань, що увійшли до анкети «Емоційного вигорання», у 17% респондентів переважає високий рівень емоційного вигорання, у 45% - середній рівень і у 36% – низький рівень.

Згідно з проведеним опитуванням, можна стверджувати, що менше чверті мають високий рівень емоційного вигорання, що свідчить про суттєву втрату психічних ресурсів, які проявляються у замкнутості людини, образливості та

злості. Менше половини фахівців вибірки мають середній рівень, що свідчить про помітні емоційні зміни. Вони проявляються у роздратованості та агресії до оточуючих, обмеженні у спілкуванні, зменшенні активності на роботі. Більше третини фахівців з вищою освітою демонструють низький рівень емоційного вигорання, що характерно приглушенням емоцій і появою байдужості до навколишнього. Інколи виникає відчуття незадоволеності своїм життям.

Майже 70% респондентів відчувають негативний вплив стресу на всі сфери життя. Стрес призводить до негативних наслідків, впливаючи не тільки на ефективність роботи, але й на загальний стан фізичного здоров'я, міжособистісні стосунки та якість життя в цілому. Тому важливість розробки та впровадження стратегій, спрямованих на попередження емоційного вигорання і розвиток стресостійкості є актуальною для збереження психічного і емоційного здоров'я фахівців [36].

Математичний апарат дослідження. Описана статистика може узагальнити основні результати, отримані під час спостереження або експерименту. Процеси тут зводяться до угруповання даних по їх значеннях, побудови розподілу їх частоти, виявлення центральних тенденцій розподілу (наприклад, середньої арифметичної) і, нарешті, до оцінки поділу даних по відношенню до знайденої центральної тенденції.

У дослідницьких цілях цей метод використовується для проведення попереднього аналізу за результатами вибірки показників емоційного вигорання та інших показників.

t-критерій Стюдента є одним із найстаріших і найбільш широко використовуваних статистичних методів.

Алгоритм обчислення t-критерію Стюдента для однієї вибірки

1. Сформулюйте статистичні гіпотези:

$H_0$  - відмінності між  $\bar{X}$  та  $A$  випадкові і незначимі.

$H_1$  - відмінності між  $\bar{X}$  та  $A$  достовірні, значимі.

2. Обчисліть емпіричне значення t-критерію ( $t_{\text{емп}}$ ) за формулою:

$$t_{\text{емп}} = \frac{|\bar{X} - A|}{\sigma / \sqrt{n}}; df = n - 1$$

$\bar{X}$  - середнє арифметичне;

A - величина, з якою середнє арифметичне порівнюється;

$\sigma$  - стандартне відхилення;

n - обсяг вибірки;

df - число ступенів свободи.

3. Врахувавши число ступенів свободи (df) за таблицею критичних значень критерію t-Стюдента, знайдіть  $t_{\text{крит}}$  і порівняйте отримані значення:

- якщо  $t_{\text{емп}} \geq t_{\text{табл}}$  - приймають гіпотезу  $H_1$ ;

- якщо  $t_{\text{емп}} < t_{\text{табл}}$  - приймають гіпотезу  $H_0$ .

Перевірка нормальності розподілу є обов'язковою процедурою для t-критерію Стюдента, оскільки він був розроблений виключно для аналізу даних, розподілених нормально. У випадку проведення обчислень на комп'ютері у програмах Statistica є статистичні критерії для перевірки нормальності.

В результаті проведених досліджень підтвердилась гіпотеза про залежність емоційного вигорання від віку фахівців досліджуваної вибірки. Це пояснюється тим, що із зростанням віку фахівцям стає складніше пристосуватись до різного роду інновацій в професійній сфері, посилюється страх втрати стабільного доходу через звільнення з роботи.

Підтвердилась гіпотеза про існування зв'язку між стажом роботи людини та емоційним вигоранням. Фахівці зі стажом роботи понад десять років більш схильні до синдрому емоційного вигорання, чим фахівці зі стажом менше

десяти років. У фахівців зі стажем більше 10 років синдром емоційного вигорання виражений інтенсивніше, тобто чим більший стаж роботи, тим сильніше виражені прояви емоційного вигорання.

Не підтвердилась гіпотеза про взаємозв'язок між сферою професійної діяльності і рівнем емоційного вигорання. Результати розрахунків показують, що не існує статистично значущої різниці в загальному рівні емоційного вигорання між фахівцями, що працюють в державних установах і фахівцями приватного сектору.

Отже у вибірці представлені фахівці з вищою освітою різного віку, з різних сфер професійної діяльності, які проживають в різних регіонах України та мають різний особистий життєвий досвід. Тому можна вважати вибірку такою, що відповідає меті даної кваліфікаційної роботи.

## Висновки до другого розділу

У проведеному дослідженні вивчено феномен емоційного вигорання у фахівців з вищою освітою. У опитуванні взяло участь 35 респондентів. Вік досліджуваних – від 30 до 60 років. Беззаперечно респонденти вибірки схильні до ризику емоційного вигорання, оскільки досліджувані постійно перебувають у спілкуванні з різними людьми, що призводить до можливості виникнення внутрішньо-особових конфліктних випадків на роботі та в родині. Як діагностичний інструментарій для виявлення проявів емоційного вигорання використовувалися методики: «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. Бойко); «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, адаптований Водоп'яною Н.Є.); авторська анамнестична анкета «Емоційне виснаження».

У результаті дослідження за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання (В. Бойко)» з'ясовано, що 23% мають сформовану фазу «Резистенція», це вказує на те, що фахівці з вищою освітою, виявляють неповагу, байдужість, емоційну черствість. Нерідко така емоційна стриманість і закритість проявляється агресією стосовно близьких і рідних людей. 26% мають сформовану фазу виснаження. У 17 % досліджуваних виявлено сформовану фазу напруги.

При проведенні дослідження за другою методикою «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон) виявлено, що 26% опитаних демонструють високий рівень за шкалою «Емоційне виснаження». Це вказує на те, що у цих фахівців знижений емоційний тонус та підвищена психічна виснаженість. У них відбувається втрата зацікавленості та позитивних почуттів до людей, спостерігається усвідомлення «перенасиченості» професійною діяльністю, незадоволеності своїм життям.

23% мають високий рівень за шкалою «Деперсоналізація», що проявляється у деформації відносин з оточуючими. Для такої деформації характерна або підвищена емоційна залежність від людей або навпаки збільшення проявів негативізму і цинізму до оточуючих [1].

За шкалою «Редукція особистих досягнень» у 28% фахівців зафіксований високий рівень, який проявляється у прагненні негативного оцінювання себе і своїх професійних досягнень, або у приниженні власної гідності та обмеженні багатьох своїх можливостей.

Згідно обраних методик, можна констатувати, що у фахівців з вищою освітою більш вираженими є середні показники емоційного вигорання, тобто критерії перебувають на стадії формування. І згодом показники можуть або покращитися або навпаки погіршитися, в залежності від того, які емоції відчуватиме людина і скільки стресових ситуацій виникатиме у її житті.

За результатами анкетування «Емоційного вигорання» у 36% – виявлено низький рівень емоційного вигорання, у 45% - середній рівень і у 17% респондентів переважає високий рівень емоційного вигорання.

Таким чином результати проведених досліджень доводять, що фахівці з вищою освітою мають різні рівні та симптоми емоційного вигорання і потребують планомірної соціально-психологічної роботи по попередженню та профілактиці емоційного вигорання, що є надважливою вимогою для покращення їх професійної діяльності. Результати цих досліджень визначили необхідність розробки практичних рекомендацій для профілактики та подолання емоційного вигорання фахівців з вищою освітою.



## **РОЗДІЛ 3. ПРОФІЛАКТИКА ТА ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ**

### **3.1. Шляхи та методи профілактики і попередження емоційного вигорання**

Надзвичайно важливим завданням психологів є профілактика та подолання негативного психологічного явища емоційного вигорання. Проблемою профілактики та попередження емоційного вигорання займалися такі наукові дослідники, як В. Бойко, Н. Водоп'янова, Е. Старченкова, Л. Карамушка, Т. Зайчикова, К. Лаврова, О. Левін. У публікаціях М. Войтович, Г. Федосової, Н. Коломінського, О. Філя, О. Винославської, О. Ковальчук, О. Тополенко висвітлено психологічні засади вирішення професійних проблем.

Ризик емоційного вигорання знижується за умови стабільної та цікавої роботи, яка сприяє творчості, професійному та особистісному розвитку. Важливими факторами є задоволеність різними аспектами життя, широкий спектр інтересів і наявність перспективних життєвих планів.

Рідше піддаються вигоранню оптимістичні та життєрадісні люди, які здатні успішно долати труднощі та вікові кризи. Збереженню емоційної рівноваги сприяє активна життєва позиція, творчий підхід до вирішення складних ситуацій, володіння техніками психічної саморегуляції та постійна турбота про відновлення своїх психологічних і соціально-психологічних ресурсів [9].

Всі наявні види профілактичної допомоги в подоланні емоційного вигорання можна об'єднати у дві групи:

а) надання допомоги на організаційному рівні (технології, що використовуються керівниками установ, організацій, підприємств);

б) надання допомоги на особистісному рівні (технології, що використовуються психологами-консультантами) [18].

Дослідники визнають, що індивід є монолітною біоенергоінформаційною системою, тому будь-який вплив позначиться на кожній складовій цієї системи. Всі методи гармонізації психофізичного стану людини умовно розділяють на три великі групи.

1. Фізіологічний рівень регуляції психофізичного стану (вплив фізичних вправ на організм людини). Передбачає глибокий і безперервний, якісний сон, правильне харчування, помірні фізичні навантаження на тіло, дихальна гімнастика, масаж.

2. Емоційно-вольовий рівень регуляції (вплив на емоційний стан). Передбачає перебування людини в хорошому настрої, прослуховування заспокійливої музики, спілкування з природним світом, зосередження на позитивних аспектах життя, знаходження внутрішньої гармонії завдяки улюбленим справам.

3. Ціннісно-смисловий рівень регуляції психофізичного стану (вплив на думки, зміна світогляду). Передбачає постійне навчання, зацікавленість новими темами, читання книг, відвідування тренінгів, семінарів та майстер-класів.

Науковиця К. Лаврова порекомендувала для профілактики та попередження синдрому емоційного вигорання наступні методи:

- переважання особистих інтересів над професійними;
- урізноманітнення своєї роботи та повсякденної рутини;
- дотримання режиму харчування та сну, насичення організму вітамінами в періоди весняної вітамінної недостатності;

опанування технік медитацій і дихальних вправ, за допомогою яких можливе вивільнення від негативних думок перед сном;

- пізнання навколишнього світу через нові, різноманітні речі, можливо, те, що раніше було страшно спробувати;

- формування звички не поспішати і виділяти достатньо часу для

досягнення позитивних результатів у житті;

- погодження на виконання можливих і бажаних завдань;
- читання не тільки професійної, а художньої літератури, щоб мозок переключався з побудови аналітичних зв'язків та опрацювання на формування зорових, звукових образів та для розвитку уяви;
- відвідування семінарів, конференцій для подальшої можливості знайомства з новими людьми і обміну досвідом;
- формування групи колег для допомоги вирішення особистісних проблем, пов'язаних з роботою та отримання від них дієвих порад;
- обов'язково мати хобі, на яке можна переключитися після роботи (вигорання посилюється, коли стираються межі між професійним і власним життям, а вирішення робочих проблем потребує великої кількості часу);
- щоденні фізичні навантаження: спортзал, зарядка, пробіжка [22].

С. Мащак виділяє такі методи профілактики емоційного вигорання: ізометричні вправи; аутогенні тренування; розслаблення м'язів; медитація; релаксаційні вправи; концентрація; ауторегуляція подиху. Також можна застосовувати різні арт-терапевтичні методи: танцювальна терапія, ізотерапія, пісочна терапія, музична терапія, аромотерапія та інші. С. Мащак у статті «Професійне вигорання особистості» зазначає, що концепція поведінкових профілактичних заходів фокусується на первинній профілактиці. Автором передбачено такі заходи:

- засвоєння навичок боротьби зі стресом;
- навчання технікам релаксації (прогресивна м'язова релаксація, аутогенне тренування, самонавіювання, медитація);
- вміння розділити з учасниками процесу відповідальність за результат, вміння сказати «ні» [25].

Для проведення тренінгу з профілактики емоційного вигорання використовують активні та інтерактивні методи (рис. 3.1.1.). Для цього надається список літератури за цією тематикою, рекомендації по профілактиці і

корекції емоційного вигорання, комплекс релаксаційних вправ, способи й прийоми саморегуляції емоційного стану, вправи психофізичного тренування.



*Рис. 3.1.1.* Методи тренінгу профілактики та корекції емоційного вигорання [30].

Емоційне вигорання настає на тлі фізичного і психічного виснаження людини. Запобігти цьому явищу допоможуть профілактичні заходи, спрямовані на зміцнення ментального здоров'я. Фізична профілактика емоційного вигорання полягає в дотриманні дієти у харчуванні, яке повинно містити необхідні вітаміни, рослинну клітковину і мінерали. Необхідними стають прогулянки на свіжому повітрі та спортивні вправи. Варто дотримуватися режиму дня та приділяти достатньо часу повноцінному сну [32]. З метою профілактики емоційного вигорання доцільним буде виділення обов'язкового вихідного дня раз на тиждень, упродовж якого слід повністю розслаблятися або робити тільки те, що хочеться. Слід навчитися позбавлятися від тривожних думок чи проблем шляхом аналізу (на папері або в бесіді з уважним слухачем) та розставляти пріоритети: в першу чергу виконувати дійсно важливі справи, а потім переходити до інших [32].

Науковець Скорик Т. В пропонує розмежувати профілактичні заходи на чотири основні виклади:

«Пристосування себе до роботи» – вдосконалення здібностей прийому і переробки суб'єктивної інформації, розвиток емпатії, співчуття, співпереживання, розуміння суб'єктів професійної діяльності;

«Пристосування роботи до себе» – адаптаційна зміна професійних, організаційних та інших рамок;

«Економічна витрата емоційних ресурсів» – зменшення психоемоційних витрат, пов'язаних з міжособистісними комунікаціями («спосіб контролю контпереносу» – поділу відповідальності, структурування діяльності, використання захисних психотехнік та ін.);

«Відновлення» – заповнення психоемоційних втрат, при застосуванні методів компенсації витрачених зусиль і стимулюючі заходи (відстеження результатів роботи, матеріальну винагороду та ін.) [37].

Корекція синдрому емоційного вигорання насамперед спрямована на покращення міжособистісної взаємодії, формування ефективних моделей поведінки, розвиток навичок подолання життєвих труднощів і гнучкості в реагуванні на змінні обставини. Вона розглядається як психологічний вплив на певні структури психіки з метою забезпечення гармонійного розвитку та оптимального функціонування особистості.

Психологічна корекція враховує вікові та індивідуальні особливості, оскільки процес розвитку в різні періоди життя відбувається по-різному, що впливає на ефективність корекційних методів. Важливу роль відіграють своєчасність і адекватність наданої допомоги, а також відповідність її особистісним характеристикам людини. Таким чином, сучасна психокорекція зосереджена на відновленні психічного здоров'я, коригуванні значущих особистісних якостей і розвитку соціальних та професійних навичок [23].

### **3.2. Розробка практичних рекомендацій щодо профілактики емоційного вигорання**

Запобіганням виникнення синдрому емоційного вигорання та зниженням ступеня його прояву є дотримання певних рекомендацій і вправ, які розподілені між рівнями регуляції психофізичного стану людини.

Фізіологічний рівень регуляції психофізичного стану (вплив на фізичне тіло) передбачає:

- якісний сон: необхідно дотримуватись режиму сну, спати не менше 6 годин на добу; перед сном провітрювати приміщення та робити релаксаційні вправи (теплі душ, медитація, масаж, дихальні техніки);

- помірні фізичні навантаження: ранкова зарядка і танці під ритмічну музику, заняття спортом без сильного фізичного виснаження, плавання, активне прибирання в своїй оселі. Така активність знижує фізичну напругу і сприяє позитивним змінам всередині організму, а саме зменшенню кількості гормонів стресу й зростанню гормонів радості – серотоніну й ендорфінів). Легкі регулярні фізичні навантаження допоможуть організму емоційно та фізично відновлюватися;

- режим дня: вдале планування дня допомагає сконцентруватися на першочергових завданнях та напрацювати звичку необхідного відпочинку;

- відпочинок і релаксація: чітке розмежування між роботою і особистим життям, не залишатись на роботі в позаурочний час, не обтяжувати себе додатковим професійними завданнями; робити зустрічі з друзями; планувати відпустки; використовувати «тайм-ауті». Це допоможе вивільнити нові енергетичні потоки організму;

- йога: заняття йогою покращує ментальне здоров'я і допомагає впоратись зі стресом, сприяє покращенню дихання та зосередженню на позитивних думках (варто почати з простих вправ, таких як «Кіт-корова», «Дерево», «Гора» та ін.);

-аутогенні тренування є найбільш поширеним методом зняття напруги у Європі. Досягнути глибокого розслаблення та відновити внутрішній баланс людям, які перебувають під дією гіпнозу, можна за допомогою самонавіювання. Початкова фаза аутогенних тренувань починається з самоінструктажу, що допомагає заспокоїтись. Виконуючи прості вправи можна домогтись значних впливів на різні частини тіла і відчутних змін в організмі, наприклад зумовити відчуття тепла в ногах або руках та навіть розширення кровоносних судин. Домогтись підсилення ефекту можливо за допомогою спеціальних дихальних вправ. На більш поглибленій стадії аутогенних тренувань людина може у своїй свідомості викликати певні ситуаційні картини, які допоможуть розслабитись в стресових ситуаціях.

- класичний масаж і масаж біологічно активних точок на руках і ногах людини;

- водні процедури: прийняття заспокійливої ванної перед сном допоможе зняти втому дня, а контрастний душ зранку – добавить бадьорості;

- терапія кольорами: зелений визначає місце людини в соціумі, допомагає заспокоїтись. Синій - колір наполегливості, вірності, самовідданості, серйозності, допомагає відчути внутрішню рівновагу. Червоний колір уособлює силу і волю до перемоги, надає енергію. Жовтий колір – це розум в найвищій формі, збільшує бадьорість, сприяє творчому розвитку. Така кольоротерапія заспокоює нервову систему та підвищує рівень енергії;

- ароматерапія в домашніх умовах: запах бергамоту діє на нервову систему збуджуючи, з'являється відчуття приливу сил, підсилює емоції, має заспокійливу дію; запах лаванди і шавлії заспокоює, нормалізує настрій та допомагає зняти нервову напругу, лікує безсоння; евкаліпт зміцнює душевні сили, надає стійкості та допомагає пережити стресові ситуації; запах м'яти допомагає позбутися тривожності та заспокоює нервову систему; кориця знімає почуття страху та дарує спокій.

-дихальні вправи: знижують стрес та нервові напруження, допомагають подолати в'ялість, покращують сон, знижують артеріальний тиск [14].

Емоційно-вольова саморегуляція психофізичного стану (вплив на емоційний стан людини) передбачає:

- гумор: сміх активізує Т-лімфоцити крові (імунітет), у відповідь на посмішку організм продукує гормони радості;

- музика: прослуховування заспокійливої музики знижує рівень стресу, покращує самопочуття людини та сприяє гармонізації її психоемоційного стану;

- заняття улюбленою справою, хобі: малювання, читання книг, перегляд фільмів, в'язання, приготування їжі, садівництво, фотографія, туризм та ін. Це спосіб відпочинку від роботи, що перемикає думки на позитивну хвилю;

- почергове розслаблення та напруження м'язів полягає у короточасному чергуванні напруги і розслаблення окремих груп м'язів у рівномірному ритмі. Якщо схрещувати руки за головою і надавлювати на шию, стискати і розтискати кулаки, надавлювати підшвами ніг на підлогу, то можна в такий спосіб домогтись розслаблення всіх груп м'язів. У 1938 році метод розслаблення м'язів був описаний його засновником Якобсоном. Впродовж двадцяти років методом ніхто не користувався і тільки в кінці 50-х років він отримав популярність. За допомогою волі напружуються на короткий період з подальшим поступовим розслабленням окремі м'язи верхньої частини тіла (чоло, щоки, шия, груди, плечі) і м'язи стегна, гомілки, стопи. Така напруга м'язів з наступним миттєвим розслабленням допомагає виявити причини виникнення затисків. Досягнення приємного і легкого стану розслабленості відбувається за допомогою постійних тренувань;

- задоволення власних потреб і бажань; людина повинна зосередитися на тому, що їй подобається найбільше та мінімізувати виконання того, що не приносить задоволення; навчитися говорити «ні!» новим вимогам до власного часу. Якщо це зробити важко то потрібно подумати над цим і зробити пізніше



або взагалі відмовитися; оформити робоче місце за своїм смаком, зробити так, щоб було максимально комфортно, адже зручність і задоволеність підвищує продуктивність праці;

- спілкування з родиною та друзями; спілкування з тваринами; спілкування з природою для отримання відчуття приливу сил, відновлення енергії; спілкування з колегами для знаходження соціальної підтримки та розумного вирішення проблеми;

- релаксація; освоївши цей метод можна навчитися напругу регулювати, припиняти і розслаблятися з власної волі, за своїм бажанням. Виконувати релаксаційні вправи бажано в окремій кімнаті, без сторонніх людей. Метою вправ є повна м'язова релаксація, яка позитивно впливає на психіку.

- творчість: малювання, музика, писання або будь-які інші форми творчості є дієвим способом для вираження емоцій та відпочинком від повсякденних справ і обов'язків;

- медитації, візуалізації: медитація допомагає сконцентруватись на думках і відчуттях, заспокоїти тривожність та знизити рівень стресу (варто розпочати з коротких сеансів, впродовж 10 хвилин на день); використання цілеспрямованих візуалізацій – уявно побувати на березі спокійного блакитного океану або затишної квіткової галявини. Усі прийоми медитації покликані на обмеження впродовж певного часу свідомості і уваги людини від джерела роздратування. Досягається це за допомогою мантри, прослуховування музики чи концентрації уваги на власному диханні. Наприклад поза лотоса забезпечує відповідний стан духу за допомогою випрямленої спини та концентрації уваги на подиху. Під час цього виключаються негативні думки і роздратування. Така медитація дозволяє домогтися відчутного розслаблення [14].

До ціннісно-сміслових методів регуляції психофізичного стану відноситься насамперед позитивне мислення (звертати увагу на позитивні моменти життя і вміти бути вдячними за них, негативне запитання «За що?» перетворювати на позитивне «Для чого?») [21]. Для збереження психологічного

здоров'я українців, які працюють в Україні під час війни, необхідно попередити виникнення негативних емоцій. Не допустити руйнування особистості можна за умови наявності такої значної якості людини, як емоційна стійкість.

Емоційна стійкість – це властивість особистості, що виявляється в напружених умовах її діяльності у вигляді стабільних емоцій, що сприяють збереженню спрямованості та характеру дій, адекватних ситуації та цілям поставлених людиною [20, с. 126]. Емоційна стійкість фахівців з вищою освітою щільно пов'язана з результатом їх дій, тобто успішністю чи не успішністю досягнення поставленої мети.

Для розслаблення, заспокоєння, подолання втоми та зняття психоемоційної напруги доцільним буде використання певних способів психологічної саморегуляції (рис. 3.2.1.). Найбільш доступними профілактичними заходами є методи психологічної саморегуляції, під якими розуміється комплекс методів та навчальних програм, спрямованих на формування адекватних внутрішніх засобів діяльності людини з управління власним станом.

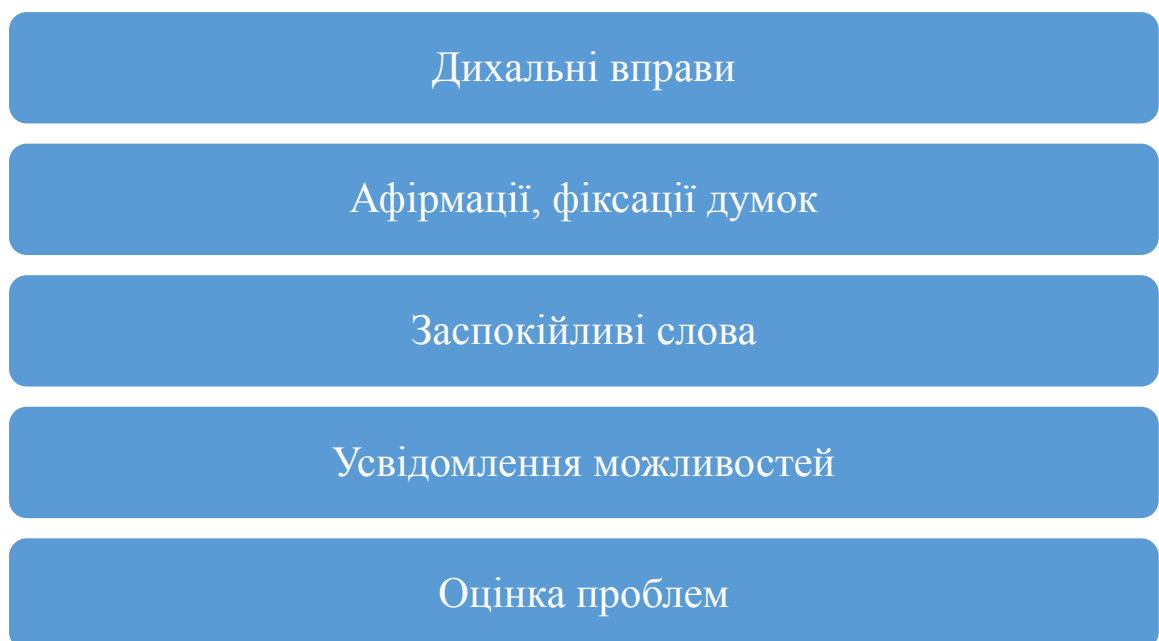


Рис. 3.2.1. Способи психічної саморегуляції [32].

Дихальна вправа «Вивільнення дихання» - один із способів, що допоможе звільнитись від негативних думок і розслабитись. Варто спробувати подумки позбутись всіх неприємностей і дозволити собі відпочити. Згодом можна до них повернутися, якщо виникне така необхідність, проте зараз необхідно зробити передишку. Впродовж трьох хвилин треба дихати повільно, спокійно і глибоко, при бажанні навіть можна заплющити очі. При вдиху порахуйте до п'яти, а при видиху до семи. При виконанні цієї вправи необхідно насолоджуватись цим глибоким, неквапливим диханням і уявити, що всі неприємності та неспокій випаровуються.

Дихальна вправа «Віддихання з контролем». Необхідно зручно вмотитись і заплющити очі. Прислухайтеся до своїх відчуттів. На рахунок 4 повільно та рівномірно вдихайте повітря, затримуйте дихання на рахунок 8, а потім видихайте повітря на рахунок 12. Повторюйте вправу протягом 5-10 хвилин, поки не почнете почувати себе більш спокійним.

Афірмації дуже потужний інструмент у психології. Регулярне використання позитивних тверджень (афірмацій) дозволяє знижувати рівень неспокою і стресу, підвищувати задоволеність життям. Приклади афірмацій: «мій внутрішній стан спокійний і сповнений любові», «я можу повністю розслабитися у будь-який час за власним бажанням», «я прагну нових можливостей у роботі», «я поважаю себе і свої потреби», «я маю силу змінювати власне життя на краще». Варто придумати свої твердження та повторювати їх декілька разів у день. Афірмації допомагають людині змінити сприйняття себе та світу, налаштовуючи на позитивний результат.

За допомогою використання заспокійливих слів або навіть фраз можна перервати потік негативних думок. Для цього слід використовувати прості слова такі як «спокій», «мир», «відпочинок», «рівновага», або фразу типу: «глибоке і повне розслаблення». Повторювати слово чи фразу про себе необхідно протягом однієї хвилини з заплющеними очима і максимально

зосередженим. Дихання має бути глибоким, а голова вільною від думок. Коли ви відчуваєте, що вас щось бентежить, що стаєте неуважним, намагайтесь зробити коротку перерву. Подивіться на годинник та спробуйте максимально зосередитися на тому, що ви робитимете в подальші 10 хвилин. Не дозволяйте собі відволікатися або ухилятися від основної справи. Зосередьтесь на майбутній діяльності, незалежно від того, що це (навчання, домашні справи, розмова). Після концентрації уваги на чомусь одному протягом 10 хвилин ви, швидше за все, відчуєте себе спокійно, а попрактикувавши, зможете досягати хорошого результату за декілька хвилин.

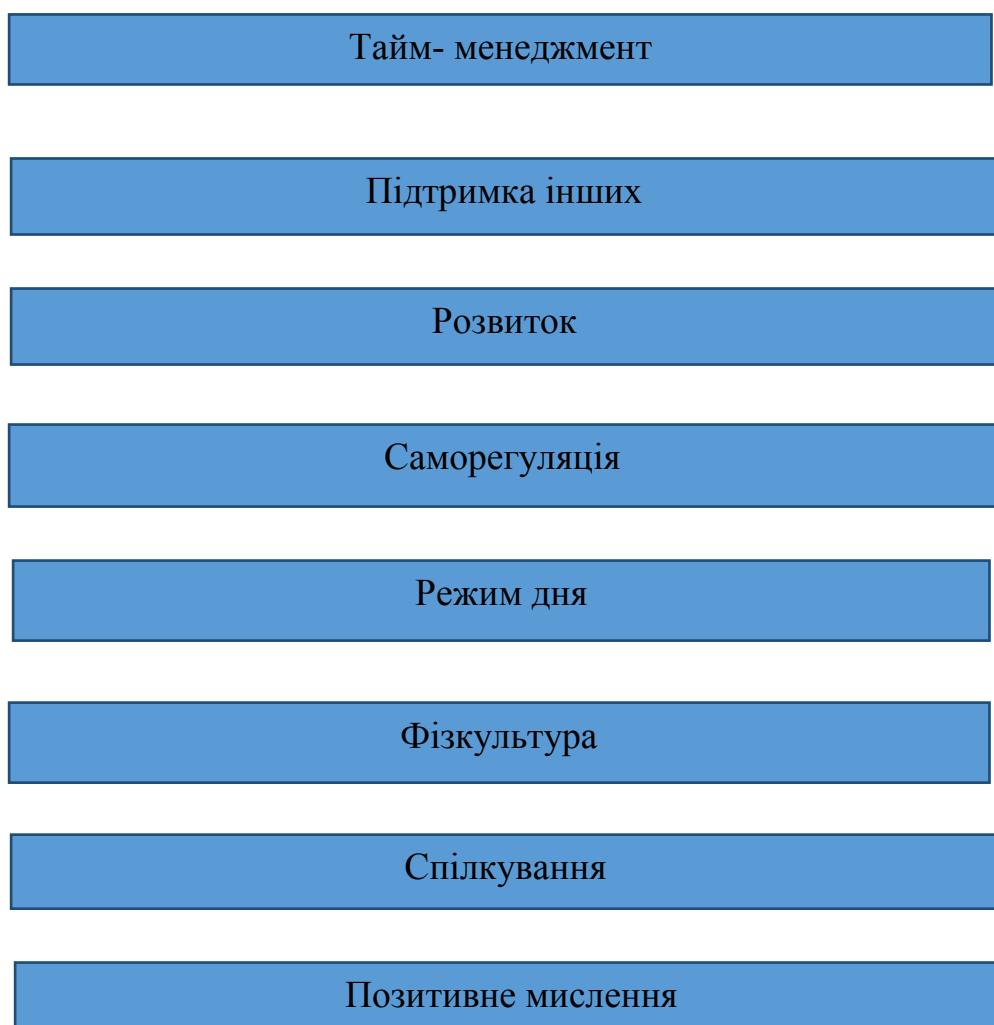
Спосіб «усвідомлення можливостей» допомагає протидіяти очікуванням, негнучкості і пред'явленню до себе завищених вимог. Коли ви відчуєте себе незадоволеним, сформулюйте вимоги, які лежать в основі цього відчуття. Допомогою слугуватиме відповідь на запитання, звернене до себе: «Що мені потрібно мати, щоб бути щасливим?» Чудово мати те, що вам подобається, але при цьому враховуйте, що дана вимога може призвести до напруги. Дозвольте своїй вимозі лагідніти до рівня переваги, а потім робіть з нею все, що заманеться. В далекому минулому люди говорили: «Господи, дай мені сили, щоб змиритися з тим, що я не можу змінити, дай мені мужність, щоб боротися з тим, що я повинен змінити, і дай мені мудрість, щоб відрізнити одне від іншого».

Оцінка проблем. Для вирішення вкрай важливої життєвої проблеми, яка тривалий час не дає спокою можна скористатись наступною порадою. Взяти чистий аркуш паперу і на ньому записати всі думки і дії, які з'являються в уяві людини і безпосередньо відносяться до цієї проблеми. Однак всі прописані дії мають бути виключно позитивними. Потім необхідно виділити з загального переліку дій декілька найбільш ефективних. Потрібно намагатись пристосуватися до ситуації, переконуючи себе сприймати все так, як є. Але якщо вам здається, що ви перебільшуєте значення якоїсь проблеми, варто відповісти на запитання:

- це насправді така велика проблема?
- чи дійсно це гірше, чим те, що було раніше?
- чи буде такою ж важливою для мене ця проблема за два тижні?
- чи варто це того, щоб так переживати?
- що може трапитися і чи зможу я справитися з цим?

Таким чином, з метою профілактики емоційного вигорання доцільно застосовувати методи гармонізації психофізичного стану (фізіологічні, емоційно-вольові та ціннісно-сміслові) та способи психічної саморегуляції (дихальні вправи, афірмації, фіксація думок, зосередження, заспокійливі слова, усвідомлення власних можливостей, реальна оцінка проблеми) [32].

Для профілактики емоційного вигорання психологи рекомендують низку заходів (рис. 3.2.2.)



*Рис. 3.2.2. Заходи профілактики емоційного вигорання працівників [32].*

Тайм-менеджмент передбачає визначення як довгострокових, так і короткострокових цілей. Довготривалі цілі не лише забезпечують зворотний зв'язок, а й свідчать про правильний напрямок професійного розвитку педагогічного працівника, сприяючи підтримці довгострокової мотивації. Важливо включати до робочого плану цілі, що сприятимуть особистісному зростанню, а також урізноманітнювати професійну діяльність, щоб уникати рутини.

Аналіз власних емоцій та почуттів, а також обговорення їх із колегами значно знижує ризик емоційного вигорання або робить цей процес менш вираженим. Підтримка з боку колег – психологічна, соціальна та професійна – допомагає знайти оптимальні рішення проблемних ситуацій та зберігати емоційну рівновагу.

Для підтримки психічної та фізичної рівноваги потрібно робити тайм-аути, тобто повністю розслаблятися від роботи та інших навантажень. Опанування таких психологічних навичок, як релаксація, медитація та вміння визначати реалістичні цілі, сприяє зниженню рівня стресу, який може призвести до емоційного вигорання. Зокрема, постановка досяжних цілей допомагає знайти баланс між професійною діяльністю та особистим життям. Адже переважно зазвичай негативно позначається не лише на роботі, а й на особистому благополуччі. Тому важливо гармонійно розподіляти час між кар'єрою та відпочинком.

Ефективною профілактикою вигорання для фахівців з вищою освітою є контроль над емоціями, що виникають у процесі роботи. Однак навіть закінчення робочого дня не завжди позбавляє сильних психологічних переживань, особливо якщо результати не виправдовують очікувань. Емоції можуть загострюватися у конфліктах із колегами або, навпаки, призводити до депресивних станів, що сприяють розвитку вигорання.

Психіка та тіло мають тісний взаємозв'язок. Хронічний стрес негативно впливає на організм, тому важливо підтримувати фізичну форму за допомогою регулярних спортивних навантажень. Раціональне та збалансоване харчування, що включає необхідні білки, жири, вуглеводи, вітаміни та мікроелементи, допомагає зберігати енергетичний баланс відповідно до обраного стилю життя. Також для повного відновлення фізичних і психічних сил необхідний безперервний сон тривалістю не менше 8 годин на добу.

Особистісний та професійний розвиток є важливим засобом профілактики емоційного вигорання фахівців з вищою освітою. Це можна реалізувати через участь у курсах підвищення кваліфікації, семінарах, вебінарах, конференціях та тренінгах у різних форматах (онлайн і офлайн).

Крім того, варто кожного дня виділяти час для себе. Незалежно від рівня завантаженості роботою чи сімейними справами, важливо приділяти увагу власному благополуччю. Цей час можна використовувати для релаксації, медитації, відпочинку, читання книги чи прослуховування музики [41].

Л. М. Карамушка на рівні особистості подає індивідуальну технологію профілактики та подолання стресу та синдрому професійного вигорання, яка складається з декількох послідовних фаз та системи конкретних прийомів [15]. До таких фаз належать: аналіз професійної ситуації та сприймання професійної ситуації як стресової.

Завдяки проведеним дослідженням формуються основні рекомендації, направлені на профілактику прояву синдрому емоційного вигорання:

- постійно слідкувати за власними емоційним, фізичним і психологічним станами, звертаючи особливу увагу на стресостійкість;
- зміцнювати своє фізичне та психічне здоров'я, прагнути досягти емоційної рівноваги, вести здоровий спосіб життя, опановувати та використовувати техніки самовідновлення;
- використовувати технічні перерви, тайм-аути, ділові ігри для збереження психічного і фізичного здоров'я; оволодівати вміннями і навичками

саморегуляції, релаксації; розширити коло спілкування за межі професійного; підтримувати фізичну форму; змінювати види діяльності на непов'язані з професійною діяльністю;

- вміти правильно задовольняти потреби у спілкуванні, відволікатися від професійних проблем, навчитися перемикати увагу від переживань, бути оптимістично налаштованою людиною;
- навчитися трансформувати негативні емоції, відчуття, боротися з негативом прийнятним для кожного, індивідуальним способом. Для цього необхідно визначити підходящі форми відновлення та сублімації;
- прагнути віднаходити гуманістичні цілі та смисли у власній професійній діяльності, пам'ятати про її визначальну соціальну значущість;
- підвищувати рівень професійної майстерності, ділитися досвідом і допомагати колегам, не боятися звертатися по допомогу при необхідності [15].

Діагностика емоційного вигорання фахівців полягає у своєчасному виявленні симптомів з їх подальшою корекцією. Для виявлення симптомів допомагають методи психодіагностики: спостереження, бесіда, аналіз результатів діяльності, анкетування та тестування. Для підвищення ефективності роботи фахівців з вищою освітою необхідно допомогти кожному з них досягти такого рівня саморегуляції, на якому його дії навіть в самих складних життєвих ситуаціях будуть оптимальні. Профілактика емоційного вигорання фахівців з вищою освітою зводиться до формування таких умов, які унеможливають появу у них симптомів вигорання. Форма проведення профілактики може бути індивідуальною (індивідуальні бесіди, консультування) або груповою (профілактичний тренінг) [32].

Отже, в процесі розробки практичних рекомендацій щодо профілактики емоційного вигорання фахівців з вищою освітою використовувались наукові принципи, сучасні психологічні технології та рекомендації вітчизняних та зарубіжних вчених.



### **3.3. Практичні рекомендації для профілактики емоційного вигорання фахівців з вищою освітою**

1. Відводьте особливе місце для відпочинку. Подбайте про свій сон. Сон має бути спокійним з тривалістю мінімум 6, максимум 9 годин. Засинати краще о 22 годині.

2. Фантазуйте і мрійте про майбутню відпустку і відпочинок. Якщо до відпустки ще далеко, то запишіться в тренажерний зал, фітнес або спортивний гурток, де можна зняти, накопичену впродовж дня нервову напругу. Альтернативою може бути заняття фізичними вправами кожного дня вдома або на спортивному стадіоні протягом 50-60 хвилин, щоб підтримувати своє тіло в гарній фізичній формі і позбавлятися від емоційної напруги.

3. Якомога частіше відпочивайте на природі, адже такий відпочинок чудово заспокоює нервову систему.

4. Налаштовуйте себе на позитивне мислення. Намагайтесь абстрагуватись від негативну. Оптимізм - це запорука емоційного здоров'я.

5. Прокидаючись кожного дня одразу подумайте про щось хороше, що може підняти вам настрій.

6. Вигадайте собі хоббі. Активно почніть займатись улюбленими заняттями або розвагами.

7. Визначте для себе головну життєву мету і сконцентруйте свої зусилля на її здійсненні.

8. Плануйте свій робочий день. Рационально розподіляйте навантаження протягом дня. Найскладнішу роботу варто запланувати і виконати зранку.

9. Робіть протягом дня короткі паузи для розслаблення. Під час обідньої перерви вийдіть прогулятись на вулицю або подивіться у вікно і поспостерігайте за тим, що там відбувається, порадійте погоді.

10. Не концентруйте свою увагу на конфліктних ситуаціях на роботі.
11. Регулярно професійно розвивайтесь. Ставте перед собою довгострокові і короткострокові цілі та аналізуйте їх досягнення.
12. Не думайте про роботу після закінчення робочого дня. Іншими словами блокуйте думки про роботу в своїй голові.
13. Уникайте непотрібної конкуренції на роботі або взагалі позбудьтесь її.
14. При виникненні стресової ситуації не тримайте все в собі. Не страждайте на самоті, а обговоріть з другом або близькою людиною свою проблему. Проблеми потрібно вирішувати, а не переживати.
15. Спілкуйтесь з доброзичливими і приємними людьми за межами роботи. Ходіть на відпочинок зі своєю родиною або друзями.
16. Частіше посміхайтесь і смішіть себе! Переглядайте кумедні мультфільми, кінокомедії, телевізійні розважальні передачі або почитайте улюблену книгу.
17. Навчіться керувати своїми емоціями. Якщо під час спілкування на вас нахлинули негативні емоції, то необхідно зробити паузу і помовчати декілька хвилин. Можна навіть вийти з приміщення і переключитись з одного виду роботи на інший.
18. Умійте відмовляти ввічливо, коректно але переконливо.
19. Не намагайтесь бути у всьому кращим за інших.
20. Хваліть себе навіть за найменші позитивні досягнення.
21. Періодично ходіть на концерти, виставки або відвідуйте театри.
22. Займіться фізичною працею або фізичною культурою. Запишіться і відвідайте декілька сеансів розслаблюючого масажу для зняття нервової напруги.
23. Підніміть собі настрій завдяки піклуванню чи догляду за тваринами.
24. Приділяйте належну увагу власному здоров'ю!
25. Якщо відчуваєте, що самотійно не справляєтесь зі зняттям емоційного виснаження, то зверніться за допомогою до психолога.

Таким чином, варто вказати, що у профілактиці емоційного вигорання важливе значення мають різні фактори, оскільки його виникнення може мати багато причин. Для збереження емоційного здоров'я фахівців з вищою освітою необхідно обмежувати вплив соціальних (зовнішніх) факторів, таких як професійна діяльність та психологічних (внутрішніх) - з'ясування стосунків у родинному колі та негативну взаємодію з знайомими. Важливо усвідомлювати, що навіть якщо зовнішні обставини та умови сприяють виникненню вигорання, позитивного ефекту можна досягти, якщо проводити роботу за власними індивідуально-психологічними особливостями, розвивати необхідні якості і вміння, а також дотримуватися правил психологічної безпеки, з метою запобігання синдрому вигорання. Отже, щоб забезпечити спокійне життя в нашій країні, ми можемо порекомендувати кожному українцю насолоджуватися життям, знаходити роботу своєї мрії та намагатися обходити стрес різними шляхами, щоб позбавити себе від емоційного вигорання.

### **Висновки до третього розділу**

У рамках даної роботи було детально описано і представлено шляхи і методи профілактики і попередження емоційного вигорання. З метою профілактики емоційного вигорання доцільно застосовувати методи гармонізації психофізичного стану (фізіологічні, емоційно-вольові та ціннісно-сміслові) та способи психічної саморегуляції (дихальні вправи, афірмації, фіксація думок, зосередження, заспокійливі слова, усвідомлення власних можливостей, реальна оцінка проблеми). В результаті проведеної діагностики емоційного вигорання фахівців з вищою освітою за допомогою методів анкетування та тестування було своєчасно виявлено симптоми ЕВ та проведена робота стосовно розробки практичних рекомендацій з профілактики і подолання ЕВ з їх подальшою корекцією. Це зроблено для підвищення ефективності роботи фахівців з вищою освітою. Практичні рекомендації з профілактики емоційного вигорання направлені на допомогу кожному фахівцю в досягненні такого рівня саморегуляції, на якому його дії навіть в самих складних життєвих ситуаціях будуть оптимальні. Профілактика емоційного вигорання фахівців з вищою освітою зводиться до формування таких умов, які унеможливають появу у них симптомів вигорання.

В результаті проведеного експериментального дослідження було розроблено ряд практичних рекомендацій для фахівців з вищою освітою щодо профілактики емоційного вигорання, до яких увійшли загальні рекомендації, направлені на підвищення життєвого тону та нормалізацію психоемоційного стану, тренінгові техніки, техніки релаксації та інше.

Впровадження практичних рекомендацій з профілактики та подолання синдрому ЕВ довело доцільність їх використання в роботі фахівців з вищою освітою.

## ВИСНОВКИ

Причини виникнення емоційного вигорання можуть бути різними і здебільшого залежать від умов життя людини та її професійної діяльності. У зв'язку з повномасштабним вторгненням країни-агресора в Україну, дуже багато фахівців, робота яких пов'язана з людьми, опинились в зоні ризику виникнення емоційного вигорання. Причинами емоційного вигорання фахівці зазначали: військові дії, збільшення професійних обов'язків і відповідальності через необхідність бути постійно включеним в роботу, вплив трагічних історій колег, знайомих і друзів на емоційний стан.

У кваліфікаційній роботі було **подано** теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження емоційного вигорання. У теоретичній частині роботи **розглянуто** основні підходи до розуміння явища емоційного вигорання, історія його вивчення, прояви, фактори та вплив на фахівців з вищою освітою.

Другий розділ магістерської роботи присвячено інформації про вибірку, про деякі особливості, що характеризують умови роботи фахівців з вищою освітою, про обрані для проведення дослідження методики і математичний апарат дослідження. Проведено емпіричні дослідження за допомогою двох психологічних методик та авторської анамнестичної анкети «Емоційне виснаження» для виявлення емоційного вигорання у фахівців з вищою освітою.

За результатами методик **доведено**, що у всіх фахівців з вищою освітою спостерігаються ознаки вигорання, однак більш вираженими є середні показники емоційного вигорання, тобто критерії перебувають на стадії формування. За результатами анкетування у майже у половини респондентів також **виявлено** середній рівень емоційного вигорання. З плином часу цей рівень може або підвищитись або навпаки знизитись, в залежності від того, які емоції відчуватиме людина і скільки стресових ситуацій виникатиме у її житті. В результаті опитування за авторською анкетною підтвердилась гіпотеза про існування зв'язку між віком фахівців та рівнем їх емоційного вигорання. Із

зростанням віку фахівцям стає складніше пристосуватись до різного роду інновацій в професійній сфері, посилюється страх втрати стабільного доходу через звільнення з роботи.

Підтвердилась гіпотеза про залежність емоційного вигорання від стажу роботи. У фахівців зі стажем більше 10 років синдром емоційного вигорання виражений інтенсивніше, тобто чим більша кількість стажу роботи, тим сильніше окреслені прояви емоційного вигорання.

Не підтвердилась гіпотеза про взаємозв'язок між сферою професійної діяльності і рівнем емоційного вигорання. Розрахунки показують, що не існує статистично значущої різниці в загальному рівні емоційного вигорання між фахівцями, що працюють в державних установах і фахівцями з приватного сектору.

На жаль, універсального рецепту, як уникнути емоційного вигорання, не існує. Кожна людина має унікальні психологічні особливості, що визначають перебіг цього процесу та способи виходу з нього. Саме тому важливо добре розуміти себе, свої реакції та способи управління емоційними станами. Організм володіє потужними механізмами саморегуляції та відновлення, тому завдання людини — не заважати цьому природному процесу. Для цього варто навчитися слухати себе, дбати про власний емоційний стан, підтримувати гармонійні стосунки, отримувати задоволення від життя. Постійний розвиток, самоосвіта та вдосконалення професійних навичок також допомагають запобігти вигоранню. Важливу роль відіграють дружні та довірливі стосунки з колегами, адже можливість ділитися професійними труднощами значно знижує ризик емоційного виснаження. Крім того, психологічна підтримка та перспективи професійного зростання допомагають зберігати мотивацію та емоційну рівновагу.

Загальні рекомендації для профілактики вигорання включають регулярну фізичну активність, якісний сон і збалансоване харчування. Крім того, підтримка на робочому місці, наприклад, можливість відкрито обговорювати

переживання з розуміючими колегами, є важливим фактором емоційної стабільності. У деяких випадках корисним може бути звернення до професійного психолога, який допоможе знайти ефективні методи саморегуляції та самодопомоги. Для тих, хто переживає кризу, така підтримка може стати ключовим чинником у збереженні емоційного здоров'я.

Результати:

**Розроблено** авторські практичні рекомендації щодо профілактики та зниження рівня емоційного вигорання фахівців з вищою освітою. Профілактика передбачає застосування методів гармонізації психофізичного стану (фізіологічні, емоційно-вольові та ціннісно-сміслові) і використання способів психічної саморегуляції (дихальні вправи, афірмації, фіксація думок, зосередження, заспокійливі слова, усвідомлення власних можливостей). Практичні рекомендації щодо профілактики ЕВ ще в певних рисах окреслюють необхідність рівномірного розподілу роботи, легкого переходу з одного виду професійної діяльності на інший та розсудливого вирішення міжособистісних конфліктів.

В рамках даної магістерської роботи не розглядалось використання таких методів профілактики ЕВ, як допомога професійних психологів, так як метою цієї роботи було розробити практичні рекомендації щодо профілактики й подолання емоційного вигорання фахівців з вищою освітою.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Барабанова М. В. Вивчення психологічного змісту синдрому «емоційного вигорання». *Вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія 14: Психологія*. 2010. № 1. С. 54-58.
2. Балакірєва К.О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». Проект програми розвитку ООН. К., 2020. URL: <https://www.slideshare.net/slideshow/ss-48391940/48391940>
3. Боднар А. Я. Емоційне вигорання як внутрішньо особистісний конфлікт Науково-практична конференція НаУКМА «Конфліктологічна експертиза: теорія та методика». 2019. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/16025>. (дата звернення: 25.03.2025)
4. Булах І. С. Психологія життєвих криз особистості: навчальний посібник. Вінниця, ТОВ «Нілан-ЛТД», 2015. 110 с.
5. Винник В. 100 порад: як отримати задоволення від роботи і уникнути емоційного вигорання. К. 2015. 174 с.
6. Водоп'янова Н. Є., Старченкова О. С. Синдром вигорання: діагностика та профілактика. 2-е видання. СПб. 2008. 206 с.
7. Главацька О. Л., Горбоніс Т. В., Чайковська Г. Б. Попередження професійного вигорання працівників соціальної сфери. Тернопіль. 2020. 180 с.
8. Грицук О. В. Основні принципи та підходи в дослідженні синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології. *Актуальні проблеми психології*. 2012. Т. 1. Вип. 35. С. 30-33. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/appsu2012\\_1\\_35\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/appsu2012_1_35_8).
9. Гусак Н., Чернобровкіна В., Чернобровкін В., Максименко А., Богданов С., Бойко О. Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: навч.-метод. посіб. Нац. ун-т «Києво-Могилянська академія». Київ. НаУКМА, 2017. 92 с.
10. Дніпрова О. А., Когут А. Р. Місце внутрішньої мотивації в



профілактиці емоційного вигорання. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія: Педагогіка і психологія.* 2017. №1. С. 86–91. URL: <https://ir.duan.edu.ua/server/api/core/bitstreams/10cac82f-5fb8-4ef7-8fdb-f08200d2fa97/content> (дата звернення: 18.02.2025).

11. Дослідження синдрому вигорання. КПТ орієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні. 2021. Львів. Український інститут когнітивно-поведінкової терапії. URL: <https://i-cbt.org.ua/wpcontent/uploads/2021/08/Oliynyk-M>.

12. Дудник Л. М. Туз Л.Г. Особливості вияву синдрому емоційного вигорання в лікарів. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 12 : Психологічні науки.* 2013. Вип. 40. С. 287-291. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu\\_012\\_2013\\_40\\_55](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_012_2013_40_55).

13. Дьоміна Г.А. Психологічні особливості розвитку вольових якостей майбутніх фахівців соціальної сфери. *Вісник інституту розвитку дитини. Серія: Філософія. Педагогіка. Психологія : Збірник наукових праць.* Київ, 2014. Вип. 31, с. 118–123.

14. Емоційне вигорання або синдром двадцять першого століття. *DELTAMED.* 2020. URL: <https://delta-med.com.ua/emotsijne-vygorannya-abo-syndrom-dvadtsyat-pershogo-stolittya/> (дата звернення: 14.02.2025)

15. Карамушка Л., Гнускіна Г. Психологія професійного вигорання підприємців. Монографія. Київ: Логос. 2018. 198 с.

16. Ковпак Г. Г. Невтішна статистика: 64% українців відчують емоційне вигорання. *Сьогодні.* URL: <https://lifestyle.segodnya.ua/ua/lifestyle/psychology/neuteshitelnaya>

17. Коняєва Л., Гурович О. Особливості синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Психологія.* 2022. (3(56), с.10–18.

18. Коняхіна А.В., Гаврик І.Л, Гриценко Н.В., Гутенко Д.М., Коропченко Н.М., Обравит О.М., Полякова В.С., Сухомлин Л.Г., Усик Ю.С.,

Чорний О.І. Емоційне вигорання педагогів. Методичні рекомендації. Суми: методичний кабінет відділу освіти Сумської районної державної адміністрації, 2016. 60 с.

19. Корб А. У пастці депресії. Як подолати тривожність і радіти життю. Київ : *Наш формат*, 2019. 216 с.

20. Коць М. М., Цвігун О. П. Психологічний аналіз емоційного вигорання у студентської молоді. *Психологія: реальність і перспективи*. 2020. №14. С. 125–129.

21. Кузьо О. Основи психологічної практики : навчальний посібник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 124 с.

22. Лаврова К. Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання». *Вісник Одеського національного університету. Психологія*. 2014. Т. 19. Вип. 2. С. 194-202

23. Льошенко О, Кондратьєва В. Діагностика, профілактика, корекція синдрому «емоційного вигорання». *Вісник Львівського університету. Психологічні науки*. 2021. Вип. 10. С.105-112. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlups\\_2021\\_10\\_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlups_2021_10_17)

24. Мазяр О. В., Юрківська Л. Й. Стаж роботи як індикатор емоційного вигорання працівників. Modern science: innovations and prospects. Proceedings of the 1st International scientific and practical conference. SSPG Publish. Stockholm, Sweden. 2021. Pp. 318–324. URL: <https://sciconf.com.ua/i-mezhdunarodnaya-nauchno-prakticheskaya-konferentsiya-modern-scienceinnovations-and-prospects-10-12-oktyabrya-2021-goda-stokgolm-shvetsiya-arhiv>

25. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2012. Вип. 2 (1). С. 444–452.

26. Міщенко М. С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання»

В. В. Бойко. 2015. № 4(3) С. 103-105. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\\_2015\\_4%283%29\\_\\_26](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2015_4%283%29__26)

27. Морочило Н. М. Дослідження та профілактика емоційного вигорання у студентів університету. *Вісник студентського наукового товариства ДонНУ ім. В. Стуса*. 2020. №12. Т.1. С. 237-241.

28. Наговські Е. А. Вигорання. Стратегія боротьби з виснаженням удома та на роботі; пер. з англ. С. Новікової. Харків: книжковий клуб, КСД, 2021. 320с.

29. Невидимі наслідки війни. Як розпізнати? Як спілкуватись? Як допомогти подолати? Довідник для широкого кола фахівців. Заг. ред.: К. Возніцина, Л. Литвиненко. Київ, 2020. 192 с.

30. Олійник І. В. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Педагогічні науки. Серія «Педагогіка і психологія»*. 2017. № 1 (13). С. 118-125.

31. Панок В. Г., Чаплак, Я. В., Андрєєва Я. Ф. Основи психологічної допомоги: теорія та практика психоконсультування. Навчальний посібник. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2019. 384 с.

32. Пахомов І. В. Профілактика професійного та емоційного вигорання педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти: *Навчальний посібник до вибіркового спецкурсу «Профілактика професійного та емоційного вигорання в освітньому середовищі» за варіативною складовою модулю 2 «Педагогічний менеджмент і психологія професійної діяльності»* Біла Церква: БІНПО УМО НАПН України, 2024. 114 с.

33. Пацеля О. Сіла батарейка: що таке професійне вигорання та як його попередити. *Happy Monday*. 2020 URL: <https://happymonday.ua/shho-take-profesijne-vygorannya>

34. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: методичні рекомендації за заг. ред. М.Л. Авраменка. Всеукраїнський

центр професійної реабілітації інвалідів. Лютіж. 2008. 53 с.

35. П'янківська, Л. Вплив наслідків війни на психічне здоров'я людини: огляд зарубіжних досліджень. *Collection of Scientific Papers «Scientia»*, (April 1. 2022. Kraków, Poland), 79–81. URL: <https://previous.scientia.report/index.php/archive/article/view/37>

36. Ришко Г. М. Психологічні особливості розвитку стресостійкості у науково-педагогічних працівників вищих навчальних закладів : автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.07. Київ. ун-т ім. Б. Грінченка. Київ, 2014. 20 с.

37. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. 2011. №3. С. 98–100

38. Стельмах О. Чинники професійного вигорання особистості. *Молодь і ринок* №5 (203), 2022. URL: <https://sci.ldubgd.edu.ua/bitstream/123456789/11158/1/264639%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82-609781-1-10-20220912.pdf>

39. Тимофіюк О. Проблема емоційного та професійного вигорання педагогів. URL: [http://mluniv-osvita.at.ua/Psychiatric/emocijne\\_vigoronnja.pdf](http://mluniv-osvita.at.ua/Psychiatric/emocijne_vigoronnja.pdf).

40. Хандрига Т. 2021. PRO професійне вигорання: як розпізнати, запобігти та подолати? *Pravokator*. URL: <https://pravokator.club/news/pro-profesijne-vygorannya-yak-rozpiznaty-zapobigty-ta-podolaty/>

41. Царенко Л. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник. Том 2. Київ, 2018. 240 с.

42. Циганчук Т. В. Стрес у професійній діяльності. *Проблеми сучасної психології*. 2015. №30. С. 669.

43. Чорнобук Л. В. Профілактика емоційного вигорання фахівців з вищою освітою. Збірник матеріалів X Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Психолого-педагогічні аспекти навчання дорослих у системі неперервної освіти». 12 грудня 2024 року, м. Біла Церква. Частина 2.

БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України/ Наукова редакція: Юлія Герасименко, Юлія Грибовська, Зоя Шарлович. Видавництво: MANS w Lomzy, Біла Церква-Ломжа, 2025. С. 263-265.

44. Шевчук В. Сучасні підходи до визначення поняття «емоційне вигорання». *Психологія особистості*. 2020. Вип. 17. С. 142-145

45. Як впоратися з емоційним вигоранням: поради психолога. *OBOZREVATEL*. 2018. URL: <https://www.obozrevatel.com/ukr/city/journal/yak-vryatuvatisya-videmotsijnogo-vigoryannya-poradi-psihologa.htm>

46. Якимчук О. Психологічні особливості професійного вигорання особистості. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова*. 2021. Випуск 16 (61). С. 110-119 URL: [https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series12.2021.16\(61\).10](https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series12.2021.16(61).10)

47. Burn-out an «occupational phenomenon»: International Classification of Diseases World Health Organization. 2019. URL: [https://www.who.int/mental\\_health/evidence/burn-out/en/](https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/).

48. Magnano P. Relationships between Personality and Burn-Out: An Empirical Study with Helping Professions' Workers P. Magnano, A. Paolillo, C. Barrano. *International Journal of Humanities and Social Science Research*. 2015. №1. p. 15–16.

49. Maslach, C. Burnout: A social psychological analysis. In *The Burnout syndrome* ed.J.W.Jones, pp. 30–53, Park Ridge, IL: London House, 1982

50. Singh D. Emotional Intelligence at Work. A Professional Guide. Dalip Singh. New Delhi, 2006. p. 15.

51. Freudenberg H. J. Staff Burn-Out. *The Society for the Psychological Study of Social Issues*. 1974. Volume 30, Issue 1. p. 159–165.

52. Heinemann, L.V.; Heinemann, T. (2017). "Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis". *Sage Open*. 7: 215824401769715. "ICD-11 - Mortality and Morbidity Statistics".

53. Heshmat Sh. The 8 Key Elements of Resilience. *Psychology Today*. 2020. p. 11-13.

54. Hobfoll, S. E., & Shirom, A. Stress and Burnout in the Workplace: Conservation of Resources. In R. T. Golembiewski (Ed.), Handbook of Organizational Behavior (2nd ed.). New York: Dekker. - 2001. - p. 77-80.

55. Unwin J. Resilience for HR Professionals: Building Personal and Organizational Stress Management Skills. - 2023. <https://www.hrexchangenetwork.com/mental-health-and-wellness/columns/resilience-for-hr-professionals-building-personal-and-organizational-stress-management-skills> (дата звернення 30.04.2025).

## ДОДАТКИ

### Додаток А

Авторський опитувальник «Емоційне вигорання» для студентів першого року навчання спеціальності «Психологія» БІНПО магістерського рівня вищої освіти.

Дане дослідження має на меті описати явище емоційного вигорання серед студентів – магістрів 1 курсу спеціальності «Психологія» БІНПО під час навчання та роботи в умовах війни в Україні.

Участь у опитуванні є добровільною, а зібрані дані - конфіденційними та анонімними. Дані не будуть передані третім особам, а отримані результати будуть представлені в узагальненому вигляді.

о Погоджуюсь прийняти участь в дослідженні.

1. Вкажіть вашу стать

о Жінка

о Чоловік

2. Вкажіть ваш вік

о 30-45

о 46-60

3. В якій професійній сфері працюєте?

о Державний сектор

о Приватний сектор

4. Який стаж роботи на теперішній посаді ви маєте?

о До 10 років

о Більше 10

5. Чи помітили у себе психоемоційні зміни, у зв'язку з війною в Україні?

о Так

о Ні

6. Чи часто ви відчуваєте себе роздратованою/им?

о Так

o Ні

7. Чи часто виникає почуття незадоволеності собою?

o Так

o Ні

8. Чи скаржитесь на порушення сну?

o Так

o Ні

9. Спостерігаєте втрату апетиту?

o Так

o Ні

10. Чи відчуваєте загальне погіршення самопочуття?

o Так

o Ні

11. Ви часто відчуваєте емоційне виснаження?

o Так

o Ні

12. Чи відчуваєте апатію, відсутність сили та енергійності?

o Так

o Ні

13. Чи виникає у Вас думка про власну неспроможність виконати повсякденні справи?

o Так

o Ні

14. Чи відчуваєте постійну тривожність?

o Так

o Ні

15. Чи виникає у Вас відчуття підвищеної відповідальності до професійних обов'язків?

o Так



о Ні

16. Чи часто у вас виникає стрес?

о Так

о Ні

17. Чи помітили ви погіршення стосунків з колегами або з родиною ?

о Так

о Ні

18. Чи відчуваєте потребу в ізоляції?

о Так

о Ні

19. Чи відчуваєте ви негативний вплив робочого стресу на інші сфери свого життя?

о Так

о Ні

20. Чи звертались за професійною психологічною/психотерапевтичною допомогою?

о Так

о Ні

Дякую за надані відповіді у опитуванні. Досвід кожного з вас є надзвичайно важливим для розуміння явища емоційного вигорання та для профілактики його виникнення.

Інтерпретація результатів: якщо позитивних відповідей менше 8 – низький рівень емоційного виснаження; 8-12– середній рівень; більше 12 – високий рівень емоційного виснаження.

Приклад відповідей одного з респондентів за авторською методикою визначення емоційного вигорання

**Таблиця даних**

|      |       |       |        |     |     |    |     |     |    |
|------|-------|-------|--------|-----|-----|----|-----|-----|----|
| 1    | 2     | 3     | 4      | 5   | 6   | 7  | 8   | 9   | 10 |
| Жін. | 46-60 | Держ. | Біл.10 | так | так | ні | так | ні  | ні |
| 11   | 12    | 13    | 14     | 15  | 16  | 17 | 18  | 19  | 20 |
| так  | так   | ні    | так    | так | так | ні | ні  | так | ні |

## Додаток В

Діагностика професійного «вигорання» (к. Масlach, с. Джексон в адаптації

Н. Е. Водоп'янової)

Призначення – вивчення ступеня професійного «вигорання».

Приклади відповідей одного з респондентів за опитувальником

| Твердження                                                                                                 | Ніколи | Дуже рідко | Інколи | Часто | Дуже часто | Щодня |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|--------|-------|------------|-------|
| 1. Я почуваю себе емоційно знищеним.                                                                       |        |            |        | 4     |            |       |
| 2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.                                                           |        | 1          |        |       |            |       |
| 3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.                                                      |        |            | 3      |       |            |       |
| 4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.     |        |            |        | 4     |            |       |
| 5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них). | 0      |            |        |       |            |       |
| 6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.                                     |        |            | 3      |       |            |       |
| 7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.           |        |            |        |       | 5          |       |
| 8. Я відчуваю пригніченість і апатію.                                                                      |        | 1          |        |       |            |       |
| 9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.                                                              |        |            |        |       | 5          |       |
| 10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.                                             |        |            | 3      |       |            |       |
| 11. Я помічаю, що моя робота дратує мене.                                                                  |        | 1          |        |       |            |       |
| 12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.                                             |        |            |        |       | 5          |       |
| 13. Моя робота все більше мене розчаровує.                                                                 |        | 1          |        |       |            |       |
| 14. Я думаю, що дуже багато працюю.                                                                        | 0      |            |        |       |            |       |
| 15. Буває, що дійсно мені                                                                                  | 0      |            |        |       |            |       |

|                                                                                                                    |  |   |   |   |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|---|--|--|
| байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.                                               |  |   |   |   |  |  |
| 16. Мені хочеться усамотнитися і відпочити від усього.                                                             |  | 1 |   |   |  |  |
| 17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.                                       |  |   | 3 |   |  |  |
| 18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.                                                                 |  |   |   | 4 |  |  |
| 19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.                                               |  |   | 3 |   |  |  |
| 20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.                      |  | 1 |   |   |  |  |
| 21. На роботі спокійно справляюся з емоційними проблемами.                                                         |  |   | 3 |   |  |  |
| 22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків. |  |   |   | 4 |  |  |

### ***Опрацювання даних***

Опитувальник має три шкали: «емоційне виснаження» (9 тверджень), «деперсоналізація» (5 тверджень) і «редукція особистих досягнень» (8 тверджень).

Варіанти відповідей оцінюються так:

«Ніколи» – 0 балів;

«Дуже рідко» – 1 бал;

«Інколи» – 3 бали;

«Часто» – 4 бали;

«Дуже часто» – 5 балів;

«Кожний день» – 6 балів.

### ***Ключ до опитувальника***

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника.

«Емоційне виснаження» – відповіді «так» на запитання 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів – 54).

«Деперсоналізація» – відповіді «так» на запитання 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів – 30).

«Редукція особистих досягнень» – відповіді «так» на запитання 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальна сума балів – 48).

Чим більша сума балів з кожної шкали окремо, тим більше в опитуваного виражені різні сторони «вигорання». Про важкість «вигорання» свідчить сума балів усіх шкал.

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

**Додаток С****Діагностика рівня емоційного вигорання (авт. – Бойко В.В.)**

Інструкція: Прочитайте міркування та, у разі згоди, відповідайте «Так», а у разі незгоди – «Ні».

Текст опитувальника

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 чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, якісно, повільніше).
5. Теплота взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою – хорошого чи поганого.
6. Від мене, як професіонала, мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то якийсь час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому або напругу, то намагаюся якнайшвидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнерам те, що вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота притуплює емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.

14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я змінив би місце роботи, якби представилася можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнеру професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти поганому настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладиться у стосунках з діловим партнером.
19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.
20. Через брак часу, втоми чи напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.
21. Іноді звичайнісінькі ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукало мене уникати людей.
24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.
25. Конфлікти чи розбіжності з колегами забирають багато сил та емоцій.
26. Мені важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обстановка на роботі мені здається дуже складною.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, святі з роботою: щось має статися, як би не допустити помилки, чи зможу зробити все, як треба, чи не скоротять тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним чи менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні на роботі я дотримуюсь 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. Іноді я відчуваю, що треба проявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.
34. Я дуже хвилююся за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаєш уваги та турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.
36. При думці про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в серці, підвищується тиск, з'являється головний біль.
37. У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, бачачи, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом (або як завжди) мене переслідують невдачі у роботі.
40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, спантеличують.
41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж звичайно.
42. Я поділяю ділових партнерів (суб'єктів діяльності) гірше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями та знайомими.
44. Я зазвичай виявляю інтерес до особи партнера, крім того, що стосується справи.
45. Зазвичай я приходжу на роботу тим, хто відпочив, зі свіжими силами, в хорошому настрої.
46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю з партнерами без душі.
47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.
48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного чи психічного самопочуття.
49. На роботі я відчуваю постійні фізичні або психологічні навантаження.
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 (були скарги) на мою адресу з боку партнера (ів).
54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не приймаю близько до серця.
55. Я часто приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Насамперед я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не витратити нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді йду на роботу з тяжким почуттям: як усе набридло, нікого не бачити і не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.
61. Контингент партнерів, з яким я працюю, є дуже важким.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якби мені пощастило з роботою, я був би щасливішим.
64. Я в розпачі через те, що на роботі маю серйозні проблеми.
65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.
66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливе поблажливість, увага.
67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.
68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.
69. Стани, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро турбують.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай як би ставлю екран, що захищає від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.



72. Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно та легко.
74. Мої вимоги до роботи вище, ніж те, чого я досягаю через обставини.
75. Моя кар'єра склалася успішно.
76. Я дуже нервуюся через все, що пов'язане з роботою.
77. Деяких своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (ніяк не сказується) у спілкуванні з домашніми та друзями.
80. Якщо випадок надається, я приділяю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви у спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.
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 даних.**

1. Визначте суму балів окремо для кожного з 12 симптомів вигорання. Для цього випишіть назви чотирьох шкал за кожним із симптомів. Виявивши збіг відповідей з ключем, оцініть кількістю балів, яка вказана поруч із номером питання у графі «Б».

Кожна шкала включає сім питань і максимальна кількість балів дорівнює 30.

2. Підрахуйте суму показників симптомів для кожної із трьох фаз формування симптому вигорання. Для цього складіть результати за чотирма шкалами кожної фази окремо.

3. Знайдіть підсумковий показник синдрому емоційного вигорання, підрахувавши суму показників усіх 12 симптомів.

Ключ: Для зручнішого підрахунку показників емоційного вигорання можна скористатися спеціальною формою (таблиця Д.С.1).

Таблиця Д.С.1 - Форма підрахунку показників емоційного вигорання

| НАПРУГА                                      |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
|----------------------------------------------|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|
| Переживання психотравмуючих обставин         |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
| №                                            | Б  | №   | Б  | №   | Б  | №   | Б  | №   | Б  | №   | Б  | №   | Б  |
| 1+                                           | 2  | 13+ | 3  | 25+ | 2  | 37- | 3  | 49+ | 10 | 61+ | 5  | 73- | 5  |
| Незадоволеність собою                        |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
| 2-                                           | 3  | 14+ | 2  | 26+ | 2  | 38- | 10 | 50- | 5  | 62+ | 5  | 74+ | 3  |
| «Загнаність у клітку»                        |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
| 3+                                           | 10 | 15+ | 5  | 27+ | 2  | 39+ | 2  | 51+ | 5  | 63+ | 1  | 75- | 5  |
| Тривога та депресія                          |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
| 4+                                           | 2  | 16+ | 3  | 28+ | 5  | 40+ | 5  | 52+ | 10 | 64+ | 2  | 76+ | 3  |
| РЕЗИСТЕНЦІЯ                                  |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
| Неадекватне емоційне виборче реагування      |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
| №                                            | Б  | №   | Б  | №   | Б  | №   | Б  | №   | Б  | №   | Б  | №   | Б  |
| 5+                                           | 5  | 17- | 3  | 29+ | 10 | 41+ | 2  | 53+ | 2  | 65+ | 3  | 77+ | 5  |
| Емоційно-моральна дезорієнтація              |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
| 6+                                           | 10 | 18- | 3  | 30+ | 3  | 42+ | 5  | 54+ | 2  | 66+ | 2  | 78- | 5  |
| Розширення сфери економії емоцій             |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
| 7+                                           | 2  | 19+ | 10 | 31- | 2  | 43+ | 5  | 55+ | 3  | 67+ | 3  | 79- | 5  |
| Редукція професійних обов'язків              |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
| 8+                                           | 5  | 20+ | 5  | 32+ | 2  | 44- | 2  | 56+ | 3  | 68+ | 3  | 80+ | 10 |
| ВИСНАЖЕННЯ                                   |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
| Емоційний дефіцит                            |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
| №                                            | Б  | №   | Б  | №   | Б  | №   | Б  | №   | Б  | №   | Б  | №   | Б  |
| 9+                                           | 3  | 21+ | 2  | 33+ | 5  | 45- | 5  | 57+ | 3  | 69- | 10 | 81+ | 2  |
| Емоційне відчуження                          |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
| 10+                                          | 2  | 22+ | 3  | 34- | 2  | 46+ | 3  | 58+ | 5  | 70+ | 5  | 82+ | 10 |
| Особистісне відчуження (деперсоналізація)    |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
| 11+                                          | 5  | 23+ | 3  | 35+ | 3  | 47+ | 5  | 59+ | 5  | 71+ | 2  | 83+ | 10 |
| Психосоматичні та психовегетативні порушення |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |     |    |
| 12+                                          | 3  | 24+ | 2  | 36+ | 5  | 48+ | 3  | 60+ | 2  | 72+ | 10 | 84+ | 5  |

Запропонована методика дає докладну картину синдрому емоційного вигорання. Насамперед, треба звернути увагу на окремо взяті симптоми.

Показник виразності кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

- 9 і менше балів – не сформований симптом,
- 10 – 15 балів – симптом, що складається,
- 16 і більше – сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів відносяться до домінуючим у фазі або у всьому синдромі емоційного вигорання.

Подальший крок в інтерпретації результатів методики осмислення показників фаз – «напруги», «резистенції» і «виснаження». У кожній із них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак зіставлення балів, отриманих для фаз, не правомірне, бо не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром.

Справа в тому, що вимірювані в них явища суттєво різні – реакція на зовнішні та внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками правомірно судити лише про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою чи меншою мірою:

- 3–6 і менше балів – фаза не сформувалася;
- 37 – 60 балів – фаза у стадії формування;
- 61 і більше балів – сформована фаза.

