

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

доктор економічних наук, доцент

Юлія ГЕРАСИМЕНКО

(підпис)

« 12 »

(дата)

2025 р.

**«ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ»**

**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-23-13-зМ

ФЕРЕНЦ Олена Зінов'ївна

(підпис)

Науковий керівник:

доктор педагогічних наук, професор

професор кафедри педагогіки, психології та менеджменту

БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України

МАМЧУР Лідія Іванівна

(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: Ференц Олена Зінов'ївна

Назва: Особливості професійного вигорання працівників державної служби зайнятості

Керівник: Мамчур Лідія Іванівна

Підрозділ: кафедра педагогіки, психології та менеджменту

Коефіцієнт подібності 1: 4.5%

Мікропробіли: 47

Заміна букв: 11

Інтервали: 45

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.

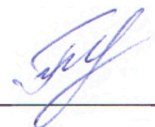
Висновок:

Кваліфікаційна робота Ференц О.З. має високий рівень оригінальності і характеризується високою якістю виконання. Використані ідеї, результати і тексти інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Дата *08.05.2025р.*

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

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 053 Психологія

Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

доктор економічних наук, доцент

Юлія ГЕРАСИМЕНКО

« 30 » січня 2025 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Ференц Олені Зінов'ївні

1. Тема роботи «Особливості професійного вигорання працівників
Державної служби зайнятості»

керівник роботи Мамчур Лідія Іванівна, д.пед.н, професор,
затверджені наказом БІНПО від « 03 » січня 2025 року № 01-06/03.

2. Строк подання студентом роботи « 02 » травня 2025 року.

3. Вихідні дані до роботи закони, постанови, нормативно-правові акти щодо професійного розвитку, наукові праці, публікації в актуальних періодичних виданнях та вебресурсах, монографії вітчизняних та зарубіжних вчених з досліджуваних питань, власні спостереження.

4. Перелік питань, які потрібно розробити:

Кваліфікаційна робота студентки 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 основи професійного вигорання працівників державної служби зайнятості – складається з 3 підрозділів:

1.1. Сутність та зміст поняття «професійне вигорання» як психологічної проблеми сучасного світу;

1.2. Вплив соціально-психологічних чинників на професійне вигорання;

1.3. Вплив індивідуально-психологічних особливостей працівників Державної служби зайнятості на виникнення професійного вигорання.

РОЗДІЛ 2 – Дослідження професійного вигорання працівників державної служби зайнятості – складається з 3 підрозділів:

2.1. Методика дослідження професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості;

2.2. Результати емпіричного дослідження професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості;

2.3. Рекомендації з профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості.

РОЗДІЛ 3 – Програма профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості – складається з 3 підрозділів:

3.1. Специфіка організації процесу профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості;

3.2. Програма профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості;

3.3. Результати дослідження.

5. КОНСУЛЬТАНТИ РОЗДІЛІВ РОБОТИ

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Мамчур Л. І., професор кафедри ГП та М	09.02.2025	21.02.2025
2.	Мамчур Л. І., професор кафедри ГП та М	24.02.2025	17.03.2025
3.	Мамчур Л. І., професор кафедри ГП та М	18.03.2025	14.04.2025

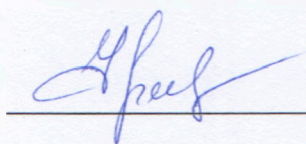
6. Дата видачі завдання «03» січня 2025 року.

7. КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Узгодження теми, складання змісту	13.01.2025	Виконано
2.	Вивчення літературних джерел	20.01.2025	Виконано
3.	Збирання матеріалу на підприємстві	27.01.2025	Виконано
4.	Обробка матеріалу	09.02.2025	Виконано

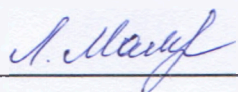
5.	Виконання розділу 1	21.02.2025	Виконано
6.	Виконання розділу 2	14.03.2025	Виконано
7.	Виконання розділу 3	17.03.2025	Виконано
8.	Формулювання висновків	01.04.2025	Виконано
9.	Оформлення роботи, одержання відгуку та рецензії	25.04.2025	Виконано
10.	Подання роботи на кафедру	02.05.2025	Виконано

Студентка



Олена ФЕРЕНЦ

Керівник роботи



Лідія МАМЧУР

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

ВІДГУК

керівника на кваліфікаційну роботу на здобуття магістра

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки

Спеціальність: 053 Психологія ОПП «Психологія»

ФЕРЕНЦ Олени Зінов'ївни

Тема кваліфікаційної роботи магістра: «Особливості професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості».

Загальна характеристика кваліфікаційної роботи магістра.

Кваліфікаційна робота на тему «Особливості професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості» є актуальною, структурованою відповідно до поставленої мети дослідження, має наукову і практичну значущість, яка полягає у використанні сучасних підходів профілактики з інформування про явище «професійного вигорання» та формування у фахівців вмінь саморегуляції та турботи про себе.

Робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. У вступі обґрунтовано вибір теми роботи, визначено мету, об'єкт, предмет, завдання дослідження, гіпотезу та методи дослідження.

Визначені авторкою завдання дослідження задля досягнення поставленої мети виконані. А саме: розкрито суть та особливості професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості, схарактеризовано причини виникнення професійного вигорання у працівників служби, здійснено огляд наукових підходів та теоретичних

засад з проблеми дослідження. Реалізовано емпіричне вивчення психологічних особливостей професійного вигорання у працівників служби, проведено експериментальну перевірку програми профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості.

Отримані дані можуть стати основою для розробки конкретних рекомендацій та практичних інструментів як для керівництва Державної служби зайнятості, так і для самих працівників служби зайнятості з метою запобігання та подолання професійного вигорання. Одержані результати підтверджують наукову новизну дослідження, причини професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості, які полягають у виявленні унікальних факторів, дослідженні нових взаємозв'язків, аналізі впливу сучасних викликів, застосуванні інноваційних методологій та розробці нових теоретичних узагальнень, що розширюють існуючі знання про феномен вигорання в цьому специфічному професійному контексті.

Висновки, оцінка кваліфікаційної роботи магістра та пропозиції

Кваліфікаційна робота Ференц О.З. пройшла перевірку за допомогою комплексу StrikePlagiarism та має відсоток оригінальності роботи 95,5%.

Рецензована робота Ференц О.З. є самостійною, завершеною працею, відповідає вимогам до написання магістерських досліджень і заслуговує при умові успішного захисту на позитивну оцінку (90/А «відмінно»).

08.05.2025р.

Науковий керівник –
доктор педагогічних наук, професор,
професор кафедри педагогіки,
психології та менеджменту
Білоцерківського інституту неперервної
професійної освіти ДЗВО «Університет
менеджменту освіти» НАПН України



Лідія МАМЧУР

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 126 с., 3 рис., 9 табл., 2 додатки, 56 джерел.

Об'єктом дослідження є процес професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості.

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та експериментальна перевірка програми профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості.

Методи дослідження: теоретичні – теоретичний аналіз й узагальнення психолого-педагогічної, науково-технічної та навчально-методичної літератури з теми дослідження для визначення теоретичних засад, обґрунтування понятійного апарату магістерської роботи; емпіричні – опитування, тестування для виявлення професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості, статистичне опрацювання даних педагогічного експерименту для аналізу та інтерпретації одержаних результатів; узагальнення та систематизація для формулювання висновків та визначення подальших напрямів дослідження; педагогічний експеримент для підтвердження ефективності запропонованої програми профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості.

Актуальність обраної теми зумовлена загостренням проблеми професійного вигорання в умовах сучасних викликів, зокрема в реаліях воєнного стану в Україні. У ці складні часи спостерігається тенденція до зростання проявів емоційного та професійного виснаження серед представників різних професій, що пояснюється не лише підвищеним психологічним тиском, а й стрімким розвитком інформаційного суспільства, яке ставить перед фахівцями дедалі складніші завдання, зростаюче навантаження та підвищену відповідальність.

Особливо вразливою категорією до розвитку професійного

вигорання є працівники служби зайнятості, які працюють у сфері «людина-людина», виконуючи багатогранні функції у системі соціального захисту, щоденно стикаються з інтенсивним емоційним навантаженням. У цьому контексті особливої значущості набувають такі професійні якості, як висока працездатність, стресостійкість та здатність до емоційної саморегуляції.

Професійне вигорання, як наслідок тривалого впливу психоемоційного перенавантаження, може негативно позначатися не лише на продуктивності праці, а й на загальному стані фізичного та психологічного здоров'я фахівців. У зв'язку з цим потребує особливої уваги питання своєчасної профілактики цього явища.

У межах дослідження було розроблено та теоретично обґрунтовано програму профілактики професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості. Її специфіка полягає у поєднанні сучасних психопрофілактичних підходів, спрямованих на підвищення обізнаності щодо феномену професійного вигорання, а також на формування навичок саморегуляції та турботи про власний емоційний стан.

Зазначена програма була апробована на базі Київського обласного центру зайнятості. Результати впровадження засвідчили позитивну динаміку в емоційній стабілізації працівників, зростання рівня їхньої мотивації до особистісного самовдосконалення та професійного розвитку.

Матеріали та результати, отримані в ході виконання магістерської кваліфікаційної роботи, можуть бути використані керівниками в різних державних органах та підприємствах, психологічними службами та працівниками державної служби зайнятості з метою профілактики та подолання синдрому професійного вигорання.

Ключові слова: професійне вигорання, емоційне вигорання, профілактика професійного вигорання, працівники Державної служби зайнятості.

ABSTRACT

Thesis for the Master's Degree: 126 pp, 3 fig., 9 tab., 2 appendices, 56 sources.

The object of the study is the process of professional burnout of employees of the State Employment Service.

The purpose of the study is the theoretical justification and experimental verification of the program for the prevention of professional burnout in employees of the State Employment Service.

Research methods: theoretical – theoretical analysis and synthesis of psychological, pedagogical, scientific, and educational literature on the research topic to determine the theoretical foundations, substantiation of the conceptual apparatus of the master's thesis; empirical – surveys, testing to identify professional burnout in employees of the State Employment Service, statistical processing of data from a pedagogical experiment to analyze and interpret the results obtained; generalization and systematization to formulate conclusions and determine further directions of research; pedagogical experiment to confirm the effectiveness of the proposed program for the prevention of professional burnout in employees of the State Employment Service.

The relevance of the chosen topic is due to the aggravation of the problem of professional burnout in the conditions of modern challenges, in particular in the realities of martial law in Ukraine. In these difficult times, there is a tendency to increase manifestations of emotional and professional exhaustion among representatives of various professions, which is explained not only by increased psychological pressure, but also by the rapid development of the information society, which poses increasingly complex tasks, growing workload and increased responsibility for specialists.

A particularly vulnerable category to the development of professional burnout are employees of the employment service who work in the "person-to-

person" field, performing multifaceted functions in the social protection system, and are daily faced with intense emotional stress. In this context, such professional qualities as high efficiency, stress resistance and the ability to emotional self-regulation acquire special significance.

Professional burnout, as a result of the prolonged impact of psycho-emotional overload, can negatively affect not only labor productivity, but also the general state of physical and psychological health of specialists. In this regard, the issue of timely prevention of this phenomenon requires special attention.

As part of the study, a program for the prevention of professional burnout among employees of the State Employment Service was developed and theoretically substantiated. Its specificity lies in the combination of modern psycho-prophylactic approaches aimed at raising awareness of the phenomenon of professional burnout, as well as the formation of self-regulation skills and care for one's own emotional state.

The specified program was tested on the basis of the Kyiv Regional Employment Center. The results of the implementation showed positive dynamics in the emotional stabilization of employees, an increase in the level of their motivation for personal self-improvement and professional development.

The materials and results obtained during the master's qualification work can be used by managers in various state bodies and enterprises, psychological services and employees of the State Employment Service in order to prevent and overcome the syndrome of professional burnout.

Keywords: professional burnout, emotional burnout, prevention of professional burnout, employees of the State Employment Service.

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота магістра на тему «Особливості професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості». Науковий керівник – д.пед.н, професор Лідія Іванівна Мамчур.

Кваліфікаційна робота магістра: 126 с., 3 рис., 9 табл., 2 додатків, 56 джерел.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ПРАЦІВНИКИ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ.

Розроблено та теоретично обґрунтовано програму профілактики професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості, особливість якої полягає у використанні сучасних підходів профілактики з інформування про явище «професійного вигорання» та формування у фахівців вмінь саморегуляції та турботи про себе.

Програму профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості успішно впроваджено у Київському обласному центру зайнятості, що сприяло набуттю вмінь стабілізації емоційної сфери, підвищення мотивації до самозмін і самовдосконалення.

ABSTRACT

Master's qualification thesis on the topic "Features of professional burnout of employees of the State Employment Service". Academic Supervisor – Doctor of Pedagogical Sciences, Professor Lidiya Ivanivna Mamchur.

Master's Thesis: 126 pages, 3 figure, 9 tables, 2 appendices, 56 references.

KEYWORDS: PROFESSIONAL BURNOUT, EMOTIONAL BURNOUT, EMPLOYEES OF THE STATE EMPLOYMENT SERVICE.

A program for the prevention of professional burnout of employees of the State Employment Service has been developed and theoretically substantiated, the peculiarity of which is the use of modern prevention approaches to informing about the phenomenon of "professional burnout" and the formation of self-regulation and self-care skills among specialists.

The program for preventing professional burnout among employees of the State Employment Service was successfully implemented at the Kyiv Regional Employment Center, which contributed to the acquisition of skills to stabilize the emotional sphere, increase motivation for self-change and self-improvement.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	15
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ.....	20
1.1. Сутність та зміст поняття «професійне вигорання» як психологічної проблеми сучасного світу	20
1.2. Вплив соціально-психологічних чинників на професійне вигорання..	35
1.3. Вплив індивідуально-психологічних особливостей працівників Державної служби зайнятості на виникнення професійного вигорання.....	45
Висновки до першого розділу.....	53
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ	55
2.1. Методика дослідження професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості	55
2.2. Результати емпіричного дослідження професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості	65
2.3. Рекомендації з профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості	72
Висновки до другого розділу.....	78
РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ.....	80
3.1. Специфіка організації процесу профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості	80
3.2. Програма профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості.....	87
3.3. Результати дослідження.....	97
Висновки до третього розділу.....	103

ВИСНОВКИ.....	105
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	108
ДОДАТКИ.....	115

ВСТУП

Актуальність проблеми. Професійне вигорання є однією з найактуальніших проблем сучасної професійної діяльності, оскільки воно негативно впливає на ефективність праці, психічне та фізичне здоров'я працівників. Це явище зумовлене дією ряду факторів, зокрема стрімким розвитком інформаційних технологій, підвищенням інтенсивності професійної діяльності, зростанням складності завдань та рівня відповідальності працівників. Особливу увагу привертає проблема професійного вигорання серед фахівців соціальної сфери, зокрема працівників Державної служби зайнятості України. Їхня діяльність пов'язана з постійним контактом із клієнтами, вирішенням складних питань працевлаштування та соціальної адаптації та професійної орієнтації громадян. Це, у свою чергу, може призводити до зниження продуктивності праці, порушень психоемоційного стану працівників, збільшення рівня плинності кадрів та організаційної нестабільності. Високий рівень відповідальності, необхідність роботи з людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, часте емоційне напруження створюють сприятливі умови для розвитку синдрому професійного вигорання.

Наукові дослідження свідчать, що професійне вигорання є наслідком хронічного стресу, який супроводжується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням особистісних досягнень. Цей стан впливає не лише на самопочуття працівника, а й на його ставлення до професійної діяльності, взаємодію з колегами та клієнтами, а також загальну ефективність роботи організації.

Хоча проблема професійного вигорання досліджувалася у представників різних професій, у тому числі лікарів, педагогів, соціальних працівників, питання вигорання серед працівників Державної служби зайнятості залишається недостатньо вивченим. У контексті сучасних соціально-економічних викликів, зокрема зростання рівня безробіття,

реформування системи зайнятості та підвищення вимог до якості соціальних послуг, дослідження цього феномену набуває особливої актуальності.

В умовах війни, економічних та соціальних викликів, які постали перед Україною у 2022-2024 роках, навантаження на працівників Державної служби зайнятості значно зросло. Збільшення рівня безробіття, необхідність оперативного реагування на зміни на ринку праці та надання якісних послуг клієнтам сприяють підвищенню рівня стресу серед співробітників. Це, у свою чергу, підвищує ризик розвитку синдрому професійного вигорання, що може негативно впливати на якість наданих послуг та загальну ефективність роботи служби.

Дослідження спрямоване на аналіз особливостей професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості України, визначення основних чинників його розвитку та розробку ефективних стратегій профілактики та подолання цього негативного явища.

Враховуючи актуальність проблеми, проведення власного емпіричного дослідження в рамках магістерської роботи є доцільним та необхідним для глибшого розуміння специфіки професійного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості України та розробки ефективних заходів його профілактики.

Проблематика професійного вигорання відображена у численних працях як зарубіжних, так і вітчизняних учених, які зосереджували увагу на розкритті змісту, структурних компонентів та психологічних механізмів цього феномена. Значний внесок у розроблення теоретичних засад здійснили такі дослідники, як М. Буриш, С. Джексон, Г. Сельє, Г. Діон, К. Маслач, Л.О. Карамушка, Т.О. Зайчикова, Г.В. Ложкін, Л.В. Левицька, Т.В. Форманюк, С.Д. Максименко та інші.

Окрему увагу в наукових розвідках було приділено проявам синдрому емоційного вигорання серед представників різних професійних груп, зокрема працівників соціальної сфери, охорони здоров'я, освіти,

правоохоронних органів тощо (С. Джексон, Г. Каплан, К. Маслач, І. Куш, Б. Дж. Седок, Г. Е. Робертс, К. Черніс).

Попри наявність значної кількості досліджень і публікацій, присвячених вивченню професійного вигорання у представників різних сфер діяльності, проблема професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості залишається недостатньо вивченою та потребує подальшого ґрунтовного аналізу.

Актуальність проблеми зумовила вибір теми кваліфікаційної роботи «Особливості професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості» (на прикладі Державної служби зайнятості м. Києва)».

Об'єкт дослідження – процес професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості.

Предмет дослідження – особливості виникнення та попередження професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості.

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та експериментальна перевірка програми профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості.

Завдання дослідження:

- визначити сутність та зміст поняття «професійне вигорання» як психологічної проблеми сучасного світу;
- розкрити вплив соціально-психологічних чинників на виникнення професійного вигорання;
- виявити вплив індивідуально-психологічних особливостей працівників державної служби зайнятості на виникнення професійного вигорання;
- провести діагностику професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості;
- визначити рекомендації з профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості;

- обґрунтувати програму профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості та перевірити її ефективність.

Гіпотеза дослідження: очікується, що у працівників Державної служби зайнятості буде більша вираженість таких симптомів емоційного вигорання, як редукція особистих досягнень та емоційне виснаження; передбачається, що формування цілісного уявлення про феномен професійного вигорання, систематизація відповідних знань, а також оволодіння сучасними методами його діагностики та ефективними прийомами профілактики сприятимуть підвищенню стійкості працівників Державної служби зайнятості та зменшенню ризику виникнення даного синдрому у професійній діяльності.

Методи дослідження: у ході роботи над кваліфікаційною роботою використовувалися три типи методів дослідження: теоретичні, емпіричні та математико-статистичні. Між теоретичними методами були включені аналіз, систематизація, та узагальнення наукових даних та літератури, що стосувалися проблеми дослідження. Також проводилося порівняння та систематизація психологічних чинників, які спричиняють синдром професійного вигорання, а також моделювання, інтерпретація та пояснення отриманих результатів емпіричного дослідження.

Серед емпіричних методів ми виділили такі:

1) Опитувальник МБІ К. Масlach та С. Джексона для визначення рівня емоційного вигорання.

2) Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» спрямована на виявлення та оцінку ступеня розвитку синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності.

Експериментальна база дослідження. Дослідження виконувалося на базі Державної служби зайнятості. Усього брали участь 33 працівники, з них 16 – це чоловіки, 17 осіб – це жінки.

Теоретична значущість програми полягає у визначенні, змістовному розкритті та науковій конкретизації сутності та змісту професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості.

Дослідження професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості має значну практичну цінність, оскільки його результати можуть бути використані для підвищення ефективності роботи служби зайнятості, оптимізації управління персоналом, збереження кадрового потенціалу, покращення психологічного клімату та реалізації соціальної відповідальності організації. Отримані дані можуть стати основою для розробки конкретних рекомендацій та практичних інструментів як для керівництва Державної служби зайнятості так і для самих працівників служби зайнятості з метою запобігання та подолання професійного вигорання.

Наукова новизна дослідження причин професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості полягає у виявленні унікальних факторів, дослідженні нових взаємозв'язків, аналізі впливу сучасних викликів, застосуванні інноваційних методологій та розробці нових теоретичних узагальнень, що розширюють існуючі знання про феномен вигорання в цьому специфічному професійному контексті.

Структура й обсяг кваліфікаційної роботи: кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків та списку використаних джерел (56 найменувань) 2 додатків; також робота містить 3 рисунки та 9 таблиць. Загальний обсяг роботи 126 сторінки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ

1.1. Сутність та зміст поняття «професійне вигорання» як психологічної проблеми сучасного світу

У результаті аналізу сучасної наукової літератури було встановлено, що феномен професійного вигорання розглядається з різних теоретичних позицій, і на сьогодні не існує єдиного уніфікованого визначення цього поняття. У наукових джерелах трапляються різні терміни, що позначають даний стан: «професійне вигорання», «емоційне вигорання», «синдром емоційного вигорання», «синдром професійного вигорання» або просто «вигорання» [17].

Згідно з визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я, синдром професійного вигорання (burnout syndrome) є наслідком хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося впоратися успішно. Стан характеризується емоційним виснаженням, негативним ставленням до роботи, зниженням професійної ефективності, а також зростанням ризику вживання психоактивних речовин і навіть суїцидальної поведінки [55]. У Міжнародній класифікації хвороб 10-го перегляду (МКХ-10) вигорання віднесено до розділу «Проблеми, пов'язані зі складнощами щодо керування власним життям» (код Z73.0) [52].

У фаховій літературі професійне вигорання визначається як психоемоційний синдром, що формується в умовах хронічного професійного стресу та виявляється в сукупності негативних переживань, пов'язаних із робочими обов'язками, умовами праці, міжособистісними стосунками у колективі та відчуттям безрезультативності власної

діяльності. Цей стан не обмежується лише професійною сферою, а має тенденцію до впливу на всі аспекти життя особистості.

Синдром професійного вигорання класифікується як форма особистісної деформації. Він проявляється як сукупність психологічних реакцій на тривалий емоційно або когнітивно насичений контакт з іншими людьми в межах професійної взаємодії. У цьому контексті вигорання розглядається як механізм психологічного захисту, спрямований на зменшення емоційного напруження в умовах хронічного стресу [23].

Особливу роль у вивченні синдрому професійного вигорання відіграла американська психологиня Крістіна Маслач, яка запропонувала багатовимірну модель цього явища та розробила стандартизований діагностичний інструмент – опитувальник Maslach Burnout Inventory (MBI). Він дозволяє оцінити три ключові складові синдрому: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень [54]. Опитувальник Maslach Burnout Inventory є найбільш уживаним інструментом для вивчення вигорання у міжнародній науковій практиці.

Однією з найвпливовіших теоретичних моделей у вивченні синдрому професійного вигорання є модель, розроблена Крістіною Маслач і Сьюзан Джексон. Згідно з цим підходом, професійне вигорання розглядається як психологічна відповідь особистості на хронічні міжособистісні стресори, що виникають у процесі професійної діяльності, особливо в умовах постійної взаємодії з іншими людьми. Модель включає три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистісних досягнень [53].

Емоційне виснаження є центральною складовою синдрому і проявляється у відчуттях хронічної втоми, емоційного виснаження, втрати енергії та внутрішнього ресурсу. Людина починає відчувати себе спустошеною, психологічно виснаженою, не здатною повноцінно виконувати професійні обов'язки. У важких випадках можливі прояви емоційних зривів або навіть апатії [23].

Деперсоналізація (або цинічне ставлення до реципієнтів) характеризується розвитком негативного, байдужого, а іноді й ворожого ставлення до клієнтів, пацієнтів або інших учасників професійної взаємодії. Це супроводжується знеособленням контактів, формалізацією стосунків, уникненням емоційної залученості та схильністю до проявів роздратування [51, с. 49].

Редукція особистісних досягнень виражається у зниженні професійної самооцінки, сумнівах у власній компетентності, почутті марності своєї діяльності та невдоволенні собою. У результаті виникає втрата впевненості у власних силах, відчуття професійної неспроможності та зниження мотивації до подальшої діяльності [23].

Т. Зайчикова вважає, що при виникненні синдрому вигорання спостерігається розлад не особистості, а професійної ролі. Це індивідуальна відповідь на ситуацію, коли людина не володіє ресурсами та стратегіями, які забезпечують протидію стресу [15, с. 112].

Синдром професійного вигорання, відповідно до моделі К. Масlach, найчастіше виявляється у представників професій соціального спрямування, діяльність яких передбачає постійну комунікацію, емоційну взаємодію та надання допомоги. До таких професій належать медичні працівники, педагоги, психологи, соціальні працівники, консультанти, менеджери, працівники сервісної сфери – тобто спеціалісти, які функціонують у системі типу «людина – людина» [40; 53].

Особливу небезпеку емоційного вигорання становить його поступовість. Як підкреслюють дослідники, синдром не формується миттєво, а розвивається впродовж тривалого часу – внаслідок накопичення негативних емоцій, які не знаходять психологічного розрядження або адекватної компенсації [23]. Такий стан веде до виснаження емоційних і особистісних ресурсів, що в результаті знижує як професійну ефективність, так і загальне психофізичне благополуччя працівника.

Упродовж останніх десятиліть наукові дослідження значно розширили уявлення про сферу прояву синдрому професійного вигорання. Якщо раніше цей феномен пов'язувався переважно з представниками соціально орієнтованих професій, то нині він розглядається як загальнопрофесійна проблема, що може виникати у працівників будь-якої галузі, незалежно від ступеня їх соціальної взаємодії [54].

У зв'язку з цим відбулося певне переосмислення структури вигорання: воно дедалі частіше трактується не лише як наслідок міжособистісного стресу, а як глобальна професійна криза, що охоплює всі аспекти трудової діяльності – організаційні, емоційні, когнітивні та екзистенційні [23]. Професійне вигорання – це не просто реакція на стрес, а особливий психологічний стан, що потребує аналізу на екзистенційному рівні, оскільки його прояви виходять за межі професійної сфери і впливають на загальну якість життя особистості. У випадку розчарування в роботі як джерелі життєвого сенсу, сприйняття реальності трансформується в негативному ключі [23].

Емпіричні дослідження підтверджують наявність прямого зв'язку між професійним стресом і розвитком синдрому вигорання. Так, у роботі Дж. Пулена і С. Уолтера виявлено, що підвищення рівня професійного стресу серед соціальних працівників тісно корелює з підвищенням інтенсивності симптомів вигорання [55].

Крім того, ряд масштабних досліджень вказує на зростання частоти виникнення вигорання в умовах сучасного ділового середовища, що характеризується високою динамічністю, жорсткою конкуренцією та постійним зростанням навантаження. Згідно з дослідженням Families and Work Institute, проведеним серед 3400 працівників, 42% респондентів відчували симптоми вигорання вже до завершення робочого дня, а 80% визнали, що працюють занадто багато. Крім того, 65% повідомили про необхідність виконувати завдання у надмірно швидкому темпі [54].

Дослідження ReliaStar Insurance Company of Minneapolis також підтвердило тісний зв'язок між високим рівнем стресогенності робочого середовища та вигоранням: працівники, які характеризували свою роботу як «високостресову», удвічі частіше повідомляли про ознаки емоційного виснаження, ніж ті, хто так не вважав [54].

На думку Американського інституту стресу, наслідки професійного стресу та вигорання проявляються у збільшенні плинності кадрів, зниженні продуктивності праці, підвищенні витрат на охорону здоров'я працівників і загальному зниженні ефективності організацій [8].

Отже, професійне вигорання розглядається сучасною наукою як системний феномен, що виникає внаслідок перевищення навантаження над адаптаційними можливостями особистості. Його розвиток визначається не лише характером міжособистісної взаємодії, а й організаційною культурою, рівнем стресогенності середовища та індивідуальними ресурсами стресостійкості.

У межах досліджень, присвячених вивченню професійного вигорання, значну увагу приділено чинникам, що зумовлюють розвиток цього синдрому. Згідно з теоретичною моделлю, запропонованою К. Маслач, ключовими передумовами виникнення вигорання є поєднання зовнішніх професійних стресорів з внутрішніми індивідуальними характеристиками особистості. До таких чинників належать: межа особистісної витривалості емоційного ресурсу, здатність до збереження внутрішньої стійкості, рівень психологічного досвіду, зокрема установки, мотиви, очікування, а також негативний життєвий досвід, який акумулює дистрес, психологічний дискомфорт та інші дезадаптивні прояви [54].

Серед ранніх ознак професійного вигорання, які можуть свідчити про початок розвитку синдрому, дослідники виокремлюють такі симптоми:

- зниження професійної мотивації;
- посилення незадоволеності роботою;
- труднощі з концентрацією уваги, зростання кількості помилок;

- формальне, байдужне ставлення до клієнтів;
- ігнорування норм і процедур безпеки;
- зниження стандартів виконання обов'язків;
- зменшення професійних очікувань;
- невиконання робочих зобов'язань та порушення дедлайнів;
- конфліктність у колективі;
- хронічна втома, емоційна нестабільність;
- уникнення соціальних контактів;
- зростання частоти запізнень або прогулів [23].

За результатами узагальнення клінічних і психологічних досліджень, симптоми професійного вигорання поділяють на кілька основних груп:

1. Фізичні симптоми:

- постійне відчуття втоми;
- загальне виснаження організму;
- підвищена чутливість до змін середовища;
- астеничні стани;
- часті головні болі;
- розлади травної системи;
- коливання маси тіла;
- безсоння, задишка [40].

2. Психологічні та поведінкові симптоми:

- зниження ефективності виконання професійних обов'язків;
- перенесення роботи додому або, навпаки, уникнення виконання завдань;
- емоційна нестійкість, дратівливість;
- апатія, нудьга, відчуття безсенсовності праці;
- розчарування, образливість, відчуття провини чи власної неефективності;
- ригідність мислення, невпевненість, надмірна самокритика;
- прагнення до емоційної ізоляції;

- негативне сприйняття життєвих перспектив;
- схильність до шкідливих звичок (алкоголь, психоактивні речовини) [23; 40].

Як підкреслюють К. Масlach і С. Джексон, важливо пам'ятати, що синдром професійного вигорання є індивідуальним процесом, тому його симптоми не обов'язково проявляються комплексно чи одномоментно. Інтенсивність і характер проявів залежать від особистісних особливостей індивіда, професійного середовища та рівня стресостійкості [54].

У науковій літературі представлено низку моделей, які пояснюють структуру, механізми формування та прояви синдрому професійного вигорання. Розглянемо найбільш відомі з них:

1. Однофакторна модель (М. Пайнс, Е. Аронсон). Одновимірною концепцією вигорання була запропонована М. Пайнс і Е. Аронсоном і базується на трактуванні вигорання як стану фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, який виникає внаслідок тривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях. У рамках цієї моделі виснаження розглядається як провідна складова, а інші симптоми (дисгармонія поведінки, зниження мотивації, негативні переживання) – як похідні від нього. Автори підкреслюють, що вигорання можливе не лише у соціально орієнтованих професіях, а й у будь-якій діяльності, яка передбачає високий рівень емоційного залучення [54].

2. Двофакторна модель (Д. Дірендонк, В. Шауфелі, Х. Сіксма). У результаті досліджень, проведених серед медичних сестер, голландські вчені Д. Дірендонк, В. Шауфелі та Х. Сіксма сформували двовимірну модель синдрому вигорання, яка включає дві ключові складові: емоційне виснаження та деперсоналізацію. Перший компонент (афективний) відображає емоційний фон, соматичні скарги, втому, нервову напругу; другий (установочний) стосується ставлення до реципієнтів або до самого себе, що проявляється в цинічності, дистанціюванні, байдужості [54].

3. Трифакторна модель (К. Масlach і С. Джексон). Найбільш відомою і визнаною в науковому світі є трьохфакторна модель, розроблена Крістіною Масlach і Сьюзан Джексон, яка лягла в основу опитувальника Maslach Burnout Inventory (MBI). Відповідно до цієї концепції, синдром професійного вигорання складається з трьох взаємопов'язаних компонентів:

- Емоційне виснаження – основний фактор, що характеризується втратою емоційної енергії, зниженим емоційним фоном, почуттям спустошення та байдужості;
- Деперсоналізація – трансформація ставлення до клієнтів, пацієнтів, колег, яка може виявлятися в цинізмі, емоційній холодності, відстороненості або навпаки – в надмірній залежності від соціального оточення;
- Редукція особистісних досягнень – зниження суб'єктивного відчуття професійної компетентності, сумнів у значущості власного внеску, знецінення результатів праці [54].

Подальші дослідження підтвердили правомірність такої структури та дозволили розширити сферу її застосування, включивши фахівців із різних галузей, не пов'язаних із соціальною взаємодією. Водночас термін «деперсоналізація» набув ширшого значення, охоплюючи не лише ставлення до людей, а й до професійної діяльності загалом [54].

4. Чотирифакторна, чотирикомпонентна модель, запропонована Дж. Фіртом і Д. Мімсом, а також Е. Іваніцькі і Р. Швабом, є логічним продовженням трифакторної. Її особливість полягає в деталізації одного з компонентів (зазвичай деперсоналізації), який поділяється на два окремих вектори: деперсоналізація, спрямована на реципієнтів, і деперсоналізація, що стосується самої праці. Такий підхід дозволяє більш точно діагностувати природу емоційного відчуження в різних професійних контекстах.

Отже, сучасна наука оперує декількома теоретичними моделями вигорання, які мають спільні ключові характеристики, але відрізняються рівнем деталізації, напрямками акцентів і можливостями практичного застосування у психологічній діагностиці.

Процесуальні (динамічні) моделі професійного вигорання зосереджують увагу на поетапному розгортанні цього феномену як тривалого, поступово прогресуючого процесу, що супроводжується посиленням його проявів у часі. У межах таких моделей вигорання розглядається не як статичний стан, а як послідовність змін, які зачіпають емоційну, поведінкову та когнітивну сфери особистості.

Згідно з цими підходами, емоційне виснаження виступає початковою ланкою процесу вигорання. Воно є реакцією на тривалий стрес у професійній діяльності, особливо в контексті постійної взаємодії з людьми (реципієнтами). У відповідь на перевантаження працівник, намагаючись зберегти залишкові ресурси, формує емоційну дистанцію у спілкуванні, що проявляється як деперсоналізація. Паралельно відбувається зниження віри у власні професійні досягнення, тобто редукція особистісних досягнень [54].

Одну з найвідоміших динамічних моделей запропонував Дж. Грінберг, який описав п'ятиступеневу модель розвитку вигорання, де кожна стадія характеризується специфічними емоційними, фізичними та поведінковими змінами [54].

Стадія 1: «Медовий місяць» – на початковому етапі працівник демонструє високу мотивацію, ентузіазм і задоволення від роботи. Однак за умов постійного стресового навантаження поступово знижується рівень емоційної віддачі та енергії, що закладає основу для подальшого розвитку вигорання.

Стадія 2: «Нестача палива» – характеризується виникненням втоми, апатії, розладів сну. Знижується інтерес до виконання професійних обов'язків, з'являється емоційна відстороненість, порушення трудової

дисципліни. В окремих випадках, за наявності внутрішньої мотивації, працівник продовжує активно працювати, однак ціною власного фізичного і психічного здоров'я.

Стадія 3: Хронічні симптоми – на цьому етапі зростає інтенсивність як фізичних (виснаження, порушення імунітету, психосоматичні захворювання), так і психологічних (дратівливість, пригнічення, тривожність) симптомів. Типовим є так званий "синдром менеджера", який проявляється в постійному відчутті браку часу та надмірній відповідальності.

Стадія 4: Криза – розвиваються стійкі хронічні захворювання, відбувається часткова або повна втрата працездатності. Людина втрачає відчуття професійної цінності, зростає емоційне неблагополуччя, відчуття безвиході та незадоволеності якістю власного життя.

Стадія 5: «Пробивання стіни» – заключна фаза супроводжується гострими психофізіологічними розладами, що несуть реальну загрозу для здоров'я та життя людини. На цьому етапі кар'єра працівника може опинитися під загрозою, адже професійне функціонування стає фактично неможливим [23].

З вищезазначеного можна стверджувати, що процесуальні моделі вигорання дозволяють глибше зрозуміти динаміку формування синдрому, враховуючи поступовість його розвитку, фазовий характер проявів і можливість раннього виявлення для ефективної профілактики.

Однією з відомих процесуальних теорій вигорання є динамічна модель, запропонована Б. Перлманом і Е. Хартманом, яка розглядає розвиток синдрому як результат тривалої дії організаційного стресу, що викликає відповідні реакції з боку індивіда на різних рівнях психофізіологічного функціонування [54].

У межах цієї моделі автори виокремлюють три основні класи реакцій на стрес:

1. Фізіологічні реакції – проявляються у вигляді соматичних симптомів (наприклад, хронічної втоми, головного болю, порушення сну, серцево-судинних симптомів), що свідчать про фізичне виснаження організму.

2. Афективно-когнітивні реакції – включають негативні емоційні та мотиваційні стани (емоційне виснаження, деморалізація), формування ірраціональних установок, цинізму або деперсоналізації у ставленні до інших і до власної діяльності.

3. Поведінкові реакції – охоплюють дезадаптивні моделі поведінки: ухиляння від професійних обов'язків, зниження продуктивності, знецінення результатів праці, зростання конфліктності або емоційної відстороненості [54].

Ця модель також передбачає чотири послідовні стадії розвитку стресу, кожна з яких відображає наростання глибини емоційного і фізичного виснаження:

Стадія 1 – Напруженість. Ця фаза пов'язана з необхідністю додаткових зусиль для адаптації до робочих вимог. Виникає у двох основних випадках: по-перше, коли індивід не володіє достатніми знаннями або навичками для відповідності професійним та організаційним очікуванням; по-друге, коли зміст роботи суперечить особистісним цінностям, потребам або очікуванням працівника. Ці суперечності провокують внутрішній конфлікт, що може стати запусковим механізмом вигорання [54].

Стадія 2 – Інтенсивне переживання стресу. На цій стадії відбувається посилення емоційних реакцій. Важливо зазначити, що не всі стресогенні ситуації призводять до негативних наслідків: роль відіграє індивідуальна здатність особистості до когнітивного переосмислення, оцінювання власних можливостей та адаптаційних ресурсів. Перехід до цієї фази залежить також від організаційного контексту та змін у статусно-рольових позиціях працівника [23].

Стадія 3 – Посилення негативних реакцій. Цей етап характеризується сукупною дією фізіологічних, афективно-когнітивних і поведінкових реакцій, що мають індивідуальні особливості. Працівники можуть демонструвати різну інтенсивність проявів – від соматичних скарг до проявів емоційного вигорання і професійної дезадаптації.

Стадія 4 – Хронічне вигорання. Заключна фаза моделі трактується як комплексне переживання психологічного неблагополуччя, що охоплює фізичне, емоційне та поведінкове виснаження. Суб'єктивно вона може переживатися як внутрішнє спустошення, демотивація, відчуття беззмістовності діяльності. Автори образно описують цю стадію як «згасання полум'я» за відсутності пального, тобто професійної енергії та підтримки [54].

Отже, динамічна модель Б. Перлмана і Е. Хартмана дозволяє глибше зрозуміти етапність розвитку вигорання як багатовимірного синдрому, що формується на стику особистісних і організаційних факторів.

Згідно з багатовимірним підходом Б. Перлмана і Е. Хартмана, процес розвитку професійного вигорання розглядається як динамічна взаємодія між організаційними факторами, індивідуальними особливостями працівника та його професійною роллю. У межах цієї моделі вигорання трактується як поступовий процес, що включає адаптаційні зусилля особистості, її емоційні реакції та зворотний вплив з боку організації [1].

Змінні, які визначають цей процес, умовно поділяються на індивідуальні (особистісні) та організаційні. Вони впливають на суб'єктивне сприйняття працівником своєї професійної ролі та привабливість організаційного середовища. У процесі розвитку вигорання, особливо на його третій стадії, організація починає реагувати на зовнішні прояви змін у поведінці працівника, що в перспективі (четверта стадія) може призвести до глибоких наслідків психологічного, поведінкового та фізіологічного характеру [1].

Іншу динамічну інтерпретацію пропонує А. Широм (A. Shirom), який вважає емоційне виснаження ключовим чинником формування синдрому вигорання. Деперсоналізація та редукція особистісних досягнень, на його думку, є або поведінковими наслідками неуспішної саморегуляції, або когнітивно-емоційною відповіддю на хронічне перевантаження. Обидві ці складові формують особистісну деформацію, що негативно впливає на соціально-психологічну адаптацію, а також соціальне і психосоматичне здоров'я індивіда [2].

Симптоматика синдрому професійного вигорання нерозривно пов'язана з характерними особливостями хронічного стресу та ментального навантаження, що з часом можуть призводити до дезінтеграції окремих психічних сфер, передусім – емоційної. У контексті цього підходу вагомим є внесок М. Буріша, який запропонував стадійну модель розвитку вигорання, в якій враховано індивідуальну специфіку виникнення синдрому на основі особистісних особливостей і професійних умов [23].

Згідно з концепцією М. Буріша, синдром розвивається поетапно: перший етап характеризується значними енергетичними витратами, які виникають на тлі високої внутрішньої мотивації до діяльності. Згодом працівник починає відчувати хронічну втому, розчарування, зниження інтересу до роботи. Автор наголошує, що генезис синдрому професійного вигорання є суто індивідуальним і залежить від стану емоційно-мотиваційної сфери та професійного контексту [54].

У своїй моделі М. Буріш виокремлює такі основні фази розвитку вигорання:

1. Попереджувальна фаза:

А. Надмірне залучення:

- гіперактивність, надмірна самовіддача роботі;
- ігнорування потреб поза межами професійної діяльності;

- звуження соціальних контактів, уникнення особистих емоційних переживань.

Б. Виснаження:

- зростаюче фізичне та емоційне виснаження;
- безсоння, порушення сну;
- підвищений ризик нещасних випадків через втрату концентрації [3].

2. Зниження особистісної залученості:

А. У ставленні до колег і клієнтів:

- втрата позитивного ставлення до інших;
- перехід від підтримки до формального нагляду;
- приписування провини за власні невдачі іншим;
- автоматизм і негуманність у професійній поведінці [54].

Ми бачимо, що у сучасних психологічних дослідженнях синдром професійного вигорання розглядається як багатофакторний та поетапний феномен, що охоплює як індивідуальні особливості, так і зовнішні організаційні впливи, що дозволяє прогнозувати його розвиток та пропонувати ефективні стратегії профілактики.

У процесі розвитку синдрому професійного вигорання спостерігається поступове посилення негативних емоційних, поведінкових та психофізіологічних реакцій, які охоплюють різні сфери життєдіяльності особистості. Як зазначають дослідники, хронічне емоційне виснаження може призвести до деформації ставлення до інших, до професійної діяльності, а також до власного «Я» [43].

1. Ставлення до інших – на пізніх етапах розвитку вигорання у працівника формується емоційна холодність у взаємодії з оточенням. Спостерігається: зниження рівня емпатії; соціальна відчуженість, байдужість; цинічне або зневажливе ставлення до колег, клієнтів, пацієнтів [3].

2. Ставлення до професійної діяльності – вигорання супроводжується зниженням професійної мотивації та зростаючим

внутрішнім опором виконанню обов'язків: небажання залучатися до робочих процесів; штучне затягування перерв, часті запізнення, думки про дострокове завершення кар'єри; акцент на матеріальну винагороду при одночасному почутті незадоволеності діяльністю [1].

3. Емоційно-мотиваційні реакції – реакції працівника набувають емоційно-негативного забарвлення. Виокремлюють такі емоційні стани:

А. Депресивні реакції: стійке почуття провини, зниження самооцінки; емоційна лабільність, апатія, безпідставна тривога.

Б. Агресивні реакції: проєкція відповідальності на інших; зниження толерантності, конфліктність; підозрілість, відмова від компромісів [23].

4. Поведінкова деструкція – у фазі деструктивної поведінки вигорання проявляється в трьох основних сферах:

А. Інтелектуальна сфера: зниження концентрації уваги, когнітивна ригідність; труднощі у виконанні складних завдань, відсутність творчого мислення.

Б. Мотиваційна сфера: втрата ініціативності; зниження продуктивності, виконання завдань лише формально, «за інструкцією».

В. Емоційно-соціальна сфера: уникнення неформальної взаємодії; ізоляція, самотність, відмова від звичних захоплень, нудьга; емоційна залежність від однієї особи або повне дистанціювання.

5. Психосоматичні прояви – хронічний стрес і емоційне виснаження призводять до соматичних порушень: ослаблення імунітету; порушення сну, сексуальна дисфункція; головний біль, біль у спині, серцево-судинні симптоми (тахікардія, гіпертензія); зловживання кофеїном, алкоголем, нікотинном.

6. Стадія розчарування та екзистенційної кризи – на завершальному етапі вигорання проявляються ознаки екзистенційного дистресу: втрата життєвих орієнтирів; почуття безпорадності, безглуздості; глибоке розчарування в собі та професії [3].

За думкою М. Буріш, сильна залежність від професійної діяльності може призводити до крайнього ступеня психологічного виснаження, який супроводжується екзистенційною порожнечою та відчуттям внутрішньої «спустошеності» [6].

Водночас слід зауважити, що не всі моделі професійного вигорання мають достатній емпіричний інструментарій, що ускладнює їхнє практичне застосування у психологічних дослідженнях і діагностиці. У цьому контексті найбільш конструктивним підходом залишається трикомпонентна модель К. Масlach і С. Джексона, яка отримала широке визнання в науковому світі та забезпечує надійну діагностичну базу (Maslach Burnout Inventory, MBI) [53].

1.2. Вплив соціально-психологічних чинників на професійне вигорання

У сучасній психологічній науці емоційне вигорання розглядається як особливий механізм психологічного захисту, що формується в умовах тривалого впливу стресогенних факторів у професійному середовищі. Цей механізм проявляється у частковому або повному "вимкненні" емоційної реакції на психотравмуючі ситуації, що виникають у міжособистісній взаємодії в процесі професійної діяльності.

Емоційне вигорання – це стереотип емоційної поведінки, який формується як відповідь на хронічні психоемоційні навантаження, і який поступово перетворюється на професійну деформацію особистості. Така деформація негативно впливає не лише на якість виконання професійних обов'язків, а й на міжособистісні стосунки у трудовому колективі [23].

В. Бойко виокремлює два блоки чинників, що спричиняють розвиток емоційного вигорання: зовнішні (організаційні) та внутрішні (особистісні).

До зовнішніх чинників належать такі:

1. Хронічна психоемоційна напруга, пов'язана з постійною потребою емоційного включення у професійну взаємодію, особливо в роботі з людьми. Це характерно для соціальних професій, де емоційна участь є необхідною умовою успішної діяльності.

2. Деструктивна організація праці, яка включає перевантаження, відсутність підтримки з боку керівництва, невизначеність у розподілі ролей. Така дестабілізація має негативний вплив як на працівника, так і на клієнта або партнера по взаємодії.

3. Підвищений рівень відповідальності, властивий представникам професій із високим ступенем соціального значення: медичним працівникам, педагогам, юристам, працівникам соціальної сфери тощо.

4. Невдалий психологічний клімат у колективі, зумовлений як вертикальними конфліктами (між керівництвом і підлеглими), так і горизонтальними (між колегами) [23].

Внутрішні чинники професійного вигорання:

1. Емоційна ригідність – обмежена здатність до емоційного реагування, притаманна людям зі зниженою чутливістю, схильністю до самоконтролю та емоційної стриманості. У таких осіб вигорання розвивається поступово, натомість імпульсивні люди частіше переживають швидкий і яскраво виражений розвиток симптому.

2. Інтенсивна інтеріоризація – надмірна схильність до внутрішнього осмислення відповідальності та самозвинувачення. Часто у професіоналів спостерігаються фази чергування між глибокою емоційною залученістю та потребою психологічної захисної дистанції.

3. Слабка мотивація до емоційної віддачі – ситуація, коли працівник або свідомо уникає емоційної взаємодії з об'єктом праці (через байдужість, втрату цінностей), або не має навичок емпатійного спілкування, не вміє підтримувати себе у стані емоційної залученості.

4. Моральна дезорієнтація та дефіцит етичних орієнтирів, що проявляється у втраті відчуття професійного обов'язку, байдужості до результатів діяльності, знеособленні контактів із людьми [23].

У контексті дослідження чинників, що детермінують розвиток синдрому емоційного вигорання, особливу увагу приділяють індивідуально-психологічним характеристикам особистості. Зокрема, за Л. Ткаченко встановлено прямий зв'язок між ймовірністю виникнення емоційного вигорання та схильністю до поведінки типу А, яка характеризується високим рівнем конкурентності, прагненням до досягнень і постійним психоемоційним напруженням [44, с. 25].

Крім того, дослідження підтверджують, що локус контролю виступає значущим модератором у розвитку симптоматики вигорання. Зокрема, згідно з С. Ігнатенко, екстернальний локус контролю корелює з підвищеним рівнем емоційного виснаження та деперсоналізації, тоді як інтернальний локус контролю асоціюється зі зниженим ризиком формування синдрому вигорання [21, с. 49].

У численних емпіричних дослідженнях встановлено статистично значущу кореляцію між рівнем особистісної агресивності та емоційним виснаженням як основним компонентом вигорання. Також виявлено, що високі показники тривожності суттєво підвищують імовірність розвитку всіх компонентів синдрому вигорання, зокрема редукції професійних досягнень.

Психодинамічні риси особистості, пов'язані з типом темпераменту – зокрема, сила та лабільність нервових процесів – розглядаються як чинники особистісної витривалості. Ця характеристика визначається як здатність особи зберігати активність у професійній сфері, контролювати життєві ситуації та адаптивно реагувати на зміни. І. Демченко зазначає, що особистісна витривалість виконує захисну функцію щодо розвитку синдрому емоційного вигорання [14, с. 36].

Окремий напрям сучасних досліджень присвячений вивченню впливу базових рис особистості, визначених у межах п'ятифакторної моделі (Big Five), на формування вигорання. Найбільш вагомим чинником, що корелює з усіма складовими синдрому, виявився нейротизм. За Ю. Литвиненко особи з високим рівнем нейротизму є більш вразливими до емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження суб'єктивної оцінки професійної ефективності. Низький рівень відкритості до нового досвіду також асоціюється зі зменшенням рівня професійних досягнень, що ускладнює процес подолання професійних труднощів [30, с. 60].

Значущим чинником профілактики емоційного вигорання є рівень суб'єктивної задоволеності професійною діяльністю. У цьому контексті важливу роль відіграють екзистенційні аспекти професійної самореалізації, зокрема осмисленість і ціннісна наповненість праці. Деякі автори вказують на зв'язок між глибинною мотивацією до обраної професії, що формується ще в дитячому віці, та рівнем стресостійкості фахівця [37, с. 92].

Поглиблений аналіз детермінантів розвитку професійного вигорання сприяє глибшому розумінню психологічної природи цього феномена, дозволяє виявити його специфічні характеристики, а також здійснювати прогностичну оцінку динаміки його перебігу у представників різних професійних груп.

У дослідженнях Т. Зайчикової наголошується на значущості соціально-психологічних чинників, що сприяють виникненню професійного вигорання. Зокрема, авторка акцентує увагу на особливостях міжособистісних взаємин в організаційному середовищі, які формуються як у вертикальному вимірі (характер керівництва), так і в горизонтальному (взаємодія з колегами). До цієї категорії детермінант також віднесено рольові аспекти професійної діяльності – насамперед, рольову невизначеність та пов'язаний з нею рольовий конфлікт.

О. Ярошенко, аналізуючи соціально-психологічні моделі емоційного вигорання, виокремлює три базові рівні його структури: зовнішнє

середовище, індивідуальний рівень і захисні механізми особистості. У межах посередницької моделі, запропонованої дослідником, емоційне вигорання розглядається як наслідок дисбалансу між особистісними ресурсами працівника та вимогами робочого середовища. Ця модель передбачає наявність шести основних конфліктогенних сфер організаційного середовища:

1. напружені або ворожі стосунки в колективі;
2. конфлікт цінностей, зумовлений розбіжністю між професійними вимогами та особистими переконаннями;
3. надмірні навантаження, що перевищують психофізіологічні можливості працівника;
4. відсутність відчуття контролю над виконуваними завданнями;
5. недостатній рівень матеріального чи морального заохочення;
6. відчуття несправедливості, що виникає за відсутності прозорих і легітимних механізмів ухвалення управлінських рішень.

Одним із ключових соціально-психологічних факторів, які впливають на розвиток професійного вигорання, є рівень соціальної підтримки. Згідно з позицією В. Орла, результати численних досліджень демонструють зворотний зв'язок між інтенсивністю вигорання та наявністю соціальної підтримки у працівників, чия професійна діяльність пов'язана з наданням допомоги іншим. Соціальна підтримка виконує роль буферного чинника між стресогенними впливами, професійною діяльністю та психологічним самопочуттям особистості. Найбільш ефективною у цьому контексті є підтримка з боку керівництва та супервізорів, яка сприяє підвищенню рівня стресостійкості та зниженню ризику формування синдрому професійного вигорання.

Одним із провідних чинників, що опосередковано впливають на формування професійного самосприйняття та оцінки власної діяльності працівником, є характер взаємодії з вищим керівництвом організації. Негативна оцінка результатів праці з боку керівництва здатна спричинити

емоційний дискомфорт, виступаючи джерелом психоемоційної напруги, яка підвищує ймовірність розвитку емоційного вигорання.

У цьому контексті стиль управління в організації розглядається як один із ключових соціально-психологічних детермінантів професійного вигорання. Зокрема, авторитарний стиль керівництва, що характеризується застосуванням методів психологічного тиску, примусу та погроз, розцінюється дослідниками як значущий стресогенний чинник, що безпосередньо впливає на формування симптомів емоційного вигорання [42, с. 102].

Н. Андрєєва підкреслює, що міжособистісні конфлікти, які виникають у горизонтальній площині взаємин між працівниками, мають менший деструктивний потенціал порівняно з інтраперсональними конфліктами у вертикальній системі «працівник – керівник» [1, с. 67]. Останні зазвичай супроводжуються високим рівнем емоційної напруги та суб'єктивного стресу, що потенціює розвиток вигорання.

Важливою буферною змінною в контексті протидії емоційному вигоранню виступає соціальна підтримка. Емпіричні дослідження підтверджують наявність найтіснішого зв'язку соціальної підтримки з такими проявами емоційного вигорання, як емоційне виснаження та деперсоналізація. Особливо значущою є наявність інструментальної, інформаційної та емоційної підтримки у ситуаціях підвищеного рольового напруження та надмірного професійного навантаження, що дозволяє знижувати інтенсивність проявів вигорання.

У контексті дослідження емоційного вигорання особливу увагу слід приділити міжособистісним взаєминам у колективі, зокрема впливу оцінювання з боку колег. Для працівника психологічно травматичним чинником може виступати не лише негативна оцінка з боку керівництва, але й реакція з боку співробітників, що займають нижчу або рівнозначну позицію в ієрархічній структурі організації. Апатичне ставлення або

відкрита опозиція з боку колег здатні провокувати розвиток емоційного виснаження, сприяючи формуванню деструктивних емоційних станів.

Актуальним є також розгляд гендерної специфіки емоційного вигорання. Згідно з результатами емпіричних досліджень, у чоловіків вигорання частіше корелює з браком уваги до результатів їхньої професійної діяльності, тоді як у жінок – з відчуттям зневаги та недооцінки їхньої особистості.

Рольова невизначеність, яка виникає в процесі одночасного виконання обов'язків виконавця та адміністратора, розглядається як значущий предиктор розвитку емоційного вигорання. Особи, що займають адміністративні посади, виявляють вищий рівень вигорання, що зумовлено обмеженими можливостями приділяти достатню увагу безпосередньому виконанню професійних завдань. Виявлено тенденцію до тісного взаємозв'язку між рольовим конфліктом і такими компонентами синдрому вигорання, як емоційне виснаження та деперсоналізація. Натомість рольова амбівалентність виявляє більш виражений зв'язок із редукцією відчуття особистих професійних досягнень [40, с. 125]. Це дозволяє стверджувати, що рольовий конфлікт істотно впливає як на емоційний, так і на когнітивно-оціночний компоненти синдрому вигорання.

Ще одним соціально значущим чинником, що ускладнює процес професійної самореалізації та сприяє зниженню мотиваційної залученості, є низька суспільна оцінка окремих професій. Якщо працівник відчуває, що його діяльність не має соціального визнання або сприймається як малозначуща, це може призводити до втрати сенсу професійної участі, зростання професійного цинізму та, зрештою, до бажання змінити сферу зайнятості [19, с. 64].

До додаткових соціально-психологічних передумов виникнення професійного вигорання належать також особливості професійної підготовки. На думку В. Креміня, система вищої освіти не завжди зорієнтована на формування в майбутніх фахівців адекватних уявлень про

реальні умови професійної діяльності. Відсутність практичної спрямованості в освітньому процесі знижує рівень професійної ідентифікації, ентузіазму та відданості обраній справі.

Теоретичні знання, набуті під час професійної підготовки у закладах вищої освіти, трансформуються у практичні навички доволі повільно. Цей процес, однак, є ключовим для повноцінного професійного становлення фахівця, адже без набуття практичної компетентності неможливе ефективне виконання професійних обов'язків у реальному робочому середовищі [30, с. 9].

Крім того, майбутні фахівці нерідко не усвідомлюють зв'язок між власною особистісною залученістю до професійної діяльності та результатами цієї діяльності – як успішними, так і помилковими. Часто навчальні моделі, що пропонуються студентам, мають ідеалізований характер і не відповідають умовам реального професійного життя, що, у свою чергу, може призводити до дезорієнтації, професійного розчарування, психологічного стресу та навіть відчуження від обраної сфери діяльності.

Низький соціальний статус певних професій, обмежений рівень матеріального забезпечення працівників, а також неефективні або застарілі методи професійного навчання можуть виступати додатковими детермінантами емоційного вигорання. Навпаки, працівники, які ідентифікують себе зі своєю професією, володіють високим рівнем самомотивації та самообілізації, відчують підтримку керівництва і колег, демонструють нижчий рівень схильності до емоційного вигорання.

До чинників, що сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання, належать високі професійні вимоги, несприятливі умови праці, напружений соціально-психологічний клімат у колективі, а також індивідуально-психологічні особливості особистості працівника. Під впливом цих стресогенних чинників можуть відбуватися внутрішні

особистісні зміни, що негативно позначаються на професійній адаптації та емоційному самопочутті [50, с. 51].

Особливо виразно ці чинники проявляються у представників сфери соціального захисту. Діяльність фахівців служби зайнятості передбачає підвищений ризик розвитку професійного вигорання через постійний контакт з клієнтами та необхідність емоційної залученості, а також високий рівень саморегуляції, емоційного контролю та творчого підходу до вирішення завдань.

До основних причин емоційного вигорання серед працівників служби зайнятості відносяться: надмірна кількість професійних вимог і хронічний стрес; нестабільність і напруженість у робочому середовищі; організаційні труднощі та неефективне управління робочим процесом; нехтування потребами власного фізичного та психічного здоров'я.

Оскільки емоційне вигорання працівників служби зайнятості може мати негативні наслідки не лише для них самих, а й для якості професійної діяльності, психологічного клімату в трудовому колективі та емоційного стану співробітників, актуальним завданням є своєчасна профілактика цього синдрому та створення умов для психоемоційного благополуччя працівників служби зайнятості.

До основних ознак професійного (емоційного) вигорання належать низка психологічних, емоційних та поведінкових проявів, які свідчать про поступове зниження адаптаційних можливостей особистості в умовах хронічного професійного стресу. Серед найбільш поширених симптомів можна виокремити:

1. Зниження самооцінки, що відображається у таких проявах:

- відсутність позитивних емоцій під час взаємодії з членами родини, колегами; виникає відчуття емоційної відстороненості та знецінення власного внеску в командну роботу (наприклад, переконання, що основне навантаження в колективі лягає саме на вас);

- підвищений рівень тривожності та емоційної напруги, які можуть виявлятися у неконтрольованому бажанні виливати негативні емоції в безпечному просторі, зокрема вдома;

- стан безпорадності, апатії та емоційного спустошення, що у подальшому може трансформуватися у роздратування, агресію та відчай.

2. Почуття соціальної ізоляції (самотності), що проявляється через:

- непорозуміння з колегами, керівництвом; обговорення негативних характеристик колег, клієнтів у професійному середовищі;

- емоційну відчуженість або неприязнь до колег, клієнтів, яка згодом може переростати у відкриту емоційну реакцію (роздратування, ворожість);

- труднощі в налагодженні стабільного емоційного контакту з оточенням, зокрема у професійній взаємодії.

3. Емоційне виснаження, яке виявляється через:

- втрату життєвих орієнтирів і цінностей, зниження мотивації до професійної діяльності;

- індиферентне ставлення до особистого життя, зниження загальної життєвої активності;

- стан хронічної втоми, депресивні прояви, які можуть супроводжуватися психосоматичними розладами, такими як головний біль, порушення сну, гастроентерологічні захворювання (наприклад, гастрит), мігрень, гіпертонія, синдром хронічної втоми тощо.

Процес розвитку емоційного вигорання умовно поділяють на три стадії: напруга, опір та виснаження, кожна з яких має характерні психологічні ознаки:

- Стадія напруги супроводжується зникненням позитивного емоційного фону, посиленням внутрішнього конфлікту та зниженням самооцінки;

- Стадія опору характеризується психологічною обороною – спробами дистанціюватися від професійно значущих переживань, що призводить до посилення відчуття ізоляваності;

- Стадія виснаження є завершальною фазою, у якій домінує емоційна байдужість до професійної діяльності, зниження інтересу до міжособистісної взаємодії та загальне психоемоційне спустошення.

Дослідники О. Борисюк, М. Фостяк провели дослідження серед працівників Національної поліції України, які показали, що молоді співробітники з досвідом роботи від 0 до 3 років є найбільш вразливими до професійного вигорання, що може бути пов'язано з недостатнім досвідом та високими вимогами до професійної діяльності [5, с. 104].

Отже, фахівці служби зайнятості, які безпосередньо працюють з клієнтами, особливо ті, що мають менший досвід роботи, є найбільш схильними до професійного вигорання. Це підкреслює необхідність впровадження заходів з профілактики вигорання, таких як психологічна підтримка, навчання стресостійкості та вдосконалення організаційних умов праці. Емоційне вигорання не завжди пов'язане з тривалим часом у професії, але воно може виникнути через вікові та професійні кризи людини, що впливають на її особистісні та організаційні якості. Важливо зауважити, що соціально-психологічні (організаційні) чинники можуть підсилити ефект індивідуально-психологічних факторів емоційного вигорання, але самі по собі не є єдиними провідними детермінантами цього синдрому.

1.3. Вплив індивідуально-психологічних особливостей працівників Державної служби зайнятості на виникнення професійного вигорання

Сучасні соціально-економічні трансформації та політичні перетворення в українському суспільстві зумовлюють зростання рівня напруженості серед працівників органів державної влади, оскільки саме вони безпосередньо залучені до реалізації відповідних змін. На думку дослідників І. Ковальчук, О. Мельник, професійна діяльність державного службовця відзначається високим ступенем соціальної значущості, нормативною регламентованістю та підвищеними вимогами до особистісних і професійних якостей працівника [29, с. 12; 33, с. 39].

Специфіка діяльності державного службовця полягає у виконанні функцій, що не пов'язані зі створенням матеріальних благ, однак забезпечують умови для ефективного функціонування матеріального виробництва та суспільного розвитку загалом. Н. Бельська зазначала, що основним предметом праці державного службовця є інформація, яку він опрацьовує, зберігає, передає та використовує як інструмент впливу в управлінській діяльності [3, с. 23]. У зв'язку з цим на державних службовців покладаються високі вимоги до відповідальності, професіоналізму, грамотної організації праці та стресостійкості, що нерідко призводить до розвитку хронічного професійного стресу, емоційного напруження та фізичного виснаження [38, с. 95].

Науковий і практичний інтерес до проблеми професійного вигорання державних службовців пояснюється тим, що цей феномен є відображенням системних труднощів у сфері державного управління, що стосуються не лише емоційно-психологічного стану фахівців, а й їхньої соціальної включеності, стабільності професійної ідентичності та ефективності виконання функціональних обов'язків.

Особливу актуальність набуває вивчення феномену професійного вигорання в контексті взаємодії суб'єкта праці з професійним середовищем. Такий підхід дозволяє виявити закономірності впливу психосоціальних і організаційних чинників на формування стресових

станів, а також на динаміку розвитку вигорання в умовах державної служби [22, с. 52].

З огляду на динаміку суспільних змін, зростає необхідність удосконалення системи соціального управління, де державна служба виконує роль одного з ключових інститутів. За даними Державної служби України підвищення ефективності діяльності органів влади тісно пов'язане з якістю кадрового забезпечення, підготовки та професійного супроводу державних службовців. Ефективна кадрова політика має передбачати не лише професійну підготовку, але й системну роботу з психоемоційним станом персоналу, його мотивацією, задоволеністю працею та готовністю до професійного зростання [13].

Успішність функціонування державної служби значною мірою визначається ставленням до людського ресурсу як ключової складової управлінської системи. Йдеться про необхідність формування комплексної системи добору, підготовки, професійного розвитку та психологічної підтримки державних службовців, яка б відповідала викликам сучасного суспільства та сприяла зниженню ризиків виникнення синдрому професійного вигорання.

Серед чинників, що впливають на емоційне вигорання, науковці виділяють як об'єктивні, такі як соціально-демографічні характеристики особистості (вік, стать, сімейний стан, освітній та професійний рівень), так і більш суб'єктивні, наприклад, самооцінку, локус контролю, рівень нейротизму, фрустрації, агресивності, темпераментні особливості.

Ключова роль людського ресурсу в системі державного управління знаходить своє підтвердження у зростаючій увазі до соціально-гуманітарних аспектів сталого розвитку, що відображається в міжнародному досвіді створення ефективних механізмів управління. Одним із таких аспектів є усвідомлення необхідності психологічного благополуччя державних службовців, зокрема в контексті профілактики професійного вигорання.

У сучасній психологічній науці вивчення особливостей синдрому професійного вигорання серед представників державного сектору набуває особливої актуальності. Як зазначив С. Ігнатенко, державні службовці функціонують у контексті постійних суспільно-політичних змін, реформ та технологічних оновлень, що зумовлює підвищене психоемоційне навантаження і підвищує ризик розвитку професійної деформації особистісних рис [21, с. 50].

Ефективність державної служби значною мірою залежить від рівня професійної компетентності службовців, адже саме вона забезпечує належну комунікацію між владою та громадянами. Водночас низький рівень професіоналізму сприяє формуванню негативного іміджу державних інституцій, що призводить до зниження рівня довіри населення до влади. Сам тому, професійна діяльність службовця опосередковано впливає як на стабільність управлінської системи, так і на загальний політичний та соціальний клімат у суспільстві.

Окремої уваги заслуговує формування комунікативної компетентності державних службовців. Дослідниця І. Михайлова зазначає, що професійна підготовка має передбачати розвиток умінь ведення публічних переговорів, ділових нарад, ефективної участі у дискусіях, взаємодії зі ЗМІ та дипломатичними структурами. Високий рівень комунікативних навичок, комунікабельність, емпатійність і рефлексивність є визначальними чинниками у забезпеченні позитивного іміджу державного службовця [36, с. 32].

Імідж державного службовця виступає важливим чинником формування громадської думки, політичної стабільності та суспільної довіри. Дослідник В. Орел основними елементами сучасної управлінської культури та службової етики вважає такі:

- «усвідомлення відповідальності за результати діяльності перед суспільством;
- добросовісне та безкорисливе виконання службових обов'язків;

- принциповість і послідовність у прийнятті професійних рішень;
- орієнтація на суспільне благо та оцінка соціальних наслідків прийнятих управлінських дій» [37, с. 50].

Отже, у сучасних умовах актуалізується необхідність комплексного підходу до забезпечення професійної ефективності державних службовців, що включає не лише нормативно-правове регулювання, а й психологічну підтримку, розвиток соціальних навичок та профілактику професійного вигорання як ключового чинника кадрової стабільності.

Дослідник Н.В. Перегончук підкреслює, що на виникнення емоційного вигорання впливають як робочі стресори, так і індивідуальні та організаційні чинники, проте їхній вплив не завжди однаковий та рівноцінний [37, с. 323].

О.В. Шеремет наголошує, що соціальні та організаційні чинники не безпосередньо призводять до емоційного вигорання, а їхня важливість залежить від сприйняття ситуації, що виникає у працівника [48, с. 22].

У процесі вивчення індивідуально-психологічних детермінант синдрому емоційного вигорання виявлено низку особистісних характеристик, що суттєво впливають на ймовірність його розвитку. Зокрема, встановлено, що схильність до поведінки типу А, яка передбачає постійну конкуренцію, орієнтацію на досягнення та високий рівень психоемоційної напруги, прямо корелює з підвищеним ризиком виникнення вигорання. Такі особи, як правило, демонструють підвищену тривожність і надмірну емоційну напруженість у професійній сфері.

Також емпірично доведено, що локус контролю є значущим чинником у прогнозуванні ризику емоційного вигорання. Особи з екстернальним локусом контролю, які схильні приписувати відповідальність за події зовнішнім чинникам, демонструють вищі показники емоційного виснаження та деперсоналізації. Навпаки, інтернальний локус контролю, що передбачає орієнтацію на власну

відповідальність за події та результати діяльності, має захисний вплив і знижує ймовірність розвитку синдрому вигорання.

У ряді досліджень зафіксовано позитивну кореляцію між рівнем агресивності та компонентами емоційного вигорання, зокрема емоційним виснаженням. Аналогічний зв'язок простежується між високим рівнем особистісної тривожності та зростанням інтенсивності проявів усіх складових вигорання, що підтверджує емоційно-вразливий профіль осіб, схильних до даного синдрому.

Особливу увагу приділено психодинамічним характеристикам особистості, зокрема типу темпераменту. Такі параметри, як сила та лабільність нервових процесів, виявляються через показники особистісної витривалості. На думку, В. Орел, остання визначається як здатність суб'єкта залишатися активним у повсякденній діяльності, ефективно контролювати життєві ситуації та адаптивно реагувати на зовнішні зміни, що сприяє стійкості до емоційного виснаження [31, с. 102].

Окремий напрям сучасних досліджень зосереджений на комплексному аналізі особистісних рис у межах п'ятифакторної моделі (Big Five). Результати багатьох емпіричних досліджень підтверджують, що саме нейротизм має найбільш щільний зв'язок з усіма компонентами синдрому емоційного вигорання. Особи з високим рівнем нейротизму демонструють більшу схильність до тривожності, емоційної нестабільності, що посилює ризик виникнення деперсоналізації та зниження ефективності професійної діяльності. Низький рівень відкритості до нового досвіду, притаманний таким особам, додатково обмежує здатність до адаптації, знижуючи мотивацію та інноваційну активність у професійній сфері.

Водночас важливою змінною, що впливає на ризик вигорання, виступає рівень задоволеності професійною діяльністю. Особисте ставлення до професії, суб'єктивна оцінка її значущості та осмисленості мають істотне значення для формування стійкості до стресових впливів. На

думку дослідників, екзистенційна наповненість професійної діяльності, тобто її глибинний особистісний сенс, нерідко формуються ще на ранніх етапах соціалізації, зокрема в дитинстві, й суттєво впливають на вибір фаху та подальшу професійну ідентичність.

У цьому контексті важливим є підхід, запропонований Н. Гончарук, яка підкреслює, що професійне вигорання є не лише наслідком зовнішніх професійних стресорів, а й результатом внутрішньої втрати екзистенційного сенсу діяльності. Відчуття безглуздості власних зусиль, розчарування в людях, незадоволеність досягнутими результатами можуть призводити до глибокого емоційного виснаження, що сприяє формуванню синдрому вигорання [11, с. 143].

У сучасній науковій літературі підкреслюється, що усвідомлений, вільний та відповідальний вибір професійного шляху є однією з фундаментальних умов ефективного професійного становлення особистості. Такий вибір формує не лише мотиваційну основу діяльності, а й забезпечує вищу стійкість до професійних труднощів, зокрема до розвитку синдрому емоційного вигорання.

На думку Н. Андрєєвої, емоційне вигорання професіонала тісно пов'язане з почуттям власної гідності, що виступає джерелом внутрішньої мотивації та базисом для успішної самореалізації в професійній сфері. Під почуттям власної гідності авторка розуміє впевненість у собі, самодостатність, усвідомлення цінності власної праці та задоволення результатами діяльності. Формування цього почуття значною мірою залежить від якості професійної взаємодії з керівництвом та колегами, що підтверджує соціально-психологічну зумовленість механізмів розвитку вигорання [1, с. 69].

У дослідженні О. Шнайдер акцентується увага на зв'язку між орієнтацією на кар'єрне зростання та високим рівнем емоційного вигорання. Зокрема, особи, для яких кар'єра є пріоритетом, частіше демонструють низький рівень задоволеності працею, що супроводжується

підвищеним рівнем стресу та негативно впливає на психофізичний стан. Натомість респонденти, які отримують задоволення безпосередньо від процесу праці та мають помірні професійні очікування, характеризуються вищим рівнем психологічного благополуччя та стійкістю до емоційного виснаження [49, с. 146].

У дослідженні Л. О. Царенко було встановлено зв'язок між сімейним станом і ризиком розвитку синдрому емоційного вигорання. Працівники, які не перебувають у шлюбі, виявляють вищу вразливість до проявів вигорання, що авторка пояснює відсутністю стабільної емоційної підтримки в повсякденному житті. З огляду на психотерапевтичну функцію родини, наявність тісних сімейних зв'язків може слугувати буфером, який пом'якшує дію професійних стресорів [46, с. 102].

Н. Булатевич у своєму дослідженні наголошує, що суб'єкти професійної діяльності з високим рівнем професійної майстерності демонструють меншу інтенсивність проявів синдрому вигорання. До ключових показників професійної майстерності авторка відносить високий рівень професійної компетентності та сформованість алгоритмічних дій у межах професійних завдань. Професійна майстерність, за визначенням дослідниці, відображає як відповідність особистісних якостей вимогам професії, так і здатність до глибокої самореалізації, самоствердження й утвердження професійної ідентичності [7, с. 123].

Все вищезазначене вказує на те, що особистісна самореалізація, задоволеність професією, підтримка соціального оточення, професійна компетентність та внутрішньо прийняті цінності виступають значущими захисними чинниками у контексті формування стійкості до професійного вигорання.

Висновки до першого розділу

У першому розділі досліджено сутність феномену професійного (емоційного) вигорання, яке визначається як стан фізичного, емоційного та інтелектуального виснаження, що переважно проявляється в представників соціономічних професій. Вигорання охоплює три ключові компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих професійних досягнень. Відповідно до класичної моделі М. Масlach, саме емоційне виснаження є центральною ланкою синдрому, що виявляється у зниженні емоційного фону, апатії, байдужості або емоційному перенапруженні. Деперсоналізація виражається в деформації професійних взаємин, що знижує рівень емпатії та призводить до формального ставлення до клієнтів або колег. Зниження суб'єктивної оцінки професійних досягнень супроводжується негативним самосприйняттям, знеціненням власних зусиль, виникненням почуття марності професійної діяльності.

Окрему увагу було приділено причинам професійного вигорання. Серед основних детермінантів: надмірні вимоги до професійної діяльності, постійне емоційне напруження, нестабільність професійного середовища, неефективна організація праці, недостатній рівень турботи про власне здоров'я.

З метою профілактики професійного вигорання розглянуто основні ознаки, що потребують уваги:

- зниження самооцінки, що виявляється в емоційній байдужості, відчуженні у стосунках із близькими та колегами, безпорадності, тривожності;
- відчуття самотності, що проявляється у міжособистісних конфліктах з клієнтами, колегами, адміністрацією, втраті емоційного зв'язку з професійним середовищем;

- емоційне виснаження, що включає втрату сенсу життя, глибоку апатію, депресивні стани, втрату мотивації.

Серед факторів, що зумовлюють розвиток вигорання, виокремлюються як об'єктивні характеристики (вік, стать, рівень освіти, сімейний статус), так і суб'єктивні особливості (самооцінка, локус контролю, нейротизм, фрустрованість, агресивність, темпераментні риси). Така багатфакторна природа синдрому вимагає комплексного підходу до його дослідження, профілактики та подолання в професійному середовищі.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ

2.1. Методика дослідження професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості

Метою нашого емпіричного дослідження була діагностика особливостей професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості. У рамках дослідження було перевірено гіпотезу щодо ключових психологічних чинників, що сприяють формуванню синдрому емоційного вигорання у працівників Державної служби зайнятості.

Загальна мета планування та організації нашого емпіричного дослідження полягала у розумінні специфіки професійного вигорання у працівників служби зайнятості. Ми перевіряли припущення щодо виникнення емоційного вигорання у працівників Державної служби зайнятості. Ці загальні припущення лягли в основу наших експериментальних гіпотез:

1) ймовірно, що у працівників, які страждають від професійного вигорання, найбільш виразними будуть емоційне виснаження та редукція професійних досягнень, що обумовлено особливостями їхньої професійної діяльності;

2) ймовірно, що формування цілісного уявлення про феномен професійного вигорання, систематизація відповідних знань, а також оволодіння сучасними методами його діагностики та ефективними прийомами профілактики сприятимуть підвищенню стійкості працівників Державної служби зайнятості та зменшенню ризику виникнення даного синдрому у професійній діяльності.

Експериментальні гіпотези були сформульовані, виходячи з особливостей професійної діяльності працівників Державної служби зайнятості та вимог до їхніх психологічних характеристик і здібностей.

Процес емпіричного дослідження включав наступні завдання:

- розробка експериментального плану та організація проведення дослідження;
- вибір та підготовка психодіагностичних методик, що відповідали меті та гіпотезам дослідження;
- проведення психодіагностичного обстеження респондентів за обраними методиками;
- кількісно-якісний аналіз отриманих даних результатів;
- інтерпретація результатів та формулювання висновків [51, с. 568].

Процес емпіричного дослідження передбачав реалізацію низки етапів, що відповідали його меті та завданням:

На першому етапі – розроблення експериментального плану та організація процедури дослідження;

На другому етапі – формування групи працівників Державної служби зайнятості; обґрунтований добір та підготовка психодіагностичних методик відповідно до мети й гіпотез дослідження;

На третьому етапі – проведення психодіагностичного обстеження учасників обох груп із використанням відібраних методик;

На четвертому етапі – здійснення кількісно-якісного аналізу отриманих емпіричних даних; інтерпретація результатів та формулювання узагальнених висновків [51, с. 568].

Дослідження проводилось дистанційно за допомогою онлайн-опитування (Google Forms). Збір емпіричних даних здійснювався упродовж вересня-листопада 2024 року. У дослідженні взяли участь 33 працівників Державної служби зайнятості м. Києва, з яких 17 жінок та 16 чоловіків. Усі респонденти були поінформовані про мету дослідження та надали згоду на участь. Дані оброблялися конфіденційно.

Для проведення емпіричного дослідження було використано комплекс психодіагностичних методик, які спрямовані оцінити рівень емоційного вигорання, особистісні характеристики працівників та їхню задоволеність професійною діяльністю. Основними діагностичними інструментами стали:

1) Опитувальник MBI (Maslach Burnout Inventory) К. Маслач та С. Джексона – методика, спрямована на вимірювання рівня емоційного вигорання (див. Додаток А);

2) Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» спрямована на виявлення та оцінку ступеня розвитку синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності (див. Додаток Б);

Серед зазначених методик ключовим інструментом для оцінювання професійного вигорання був опитувальник MBI К. Маслач і С. Джексона (див. Додаток А). Розроблений у 1986 році, цей опитувальник застосовується для виявлення та кількісної оцінки вираженості синдрому емоційного вигорання серед представників різних професійних груп, зокрема в освітній, медичній та управлінській сферах. Його результати можуть бути використані для діагностики стану працівників, а також для розроблення превентивних заходів та програм підтримки персоналу [41, с. 147].

Структура MBI включає 22 твердження, за допомогою яких оцінюються три основні компоненти синдрому професійного вигорання:

1) Емоційне виснаження – проявляється у зниженому емоційному тонусі, підвищеній психічній втомі, втраті інтересу до професійної діяльності, почутті перенасиченості роботою та загальній незадоволеності життям.

2) Деперсоналізація – виражається у байдужості, формальному виконанні професійних обов'язків, емоційній відстороненості та негативному ставленні до оточення.

3) Редукція професійних досягнень – відображає рівень професійної самооцінки, ступінь задоволеності власною компетентністю та досягненнями у професійній сфері [26, с. 12].

Діагностична процедура за методикою К. Масlach та С. Джексона передбачає ознайомлення респондентів із 22 твердженнями опитувальника, після чого вони оцінюють ступінь своєї згоди з кожним твердженням, використовуючи спеціальний бланк відповідей. Відповіді фіксуються за семибальною шкалою: 0 балів – «ніколи»; 1 бал – «дуже рідко»; 2 бали – «рідко»; 3 бали – «іноді»; 4 бали – «часто»; 5 балів – «дуже часто»; 6 балів – «кожен день».

На наступному етапі отримані дані обробляються відповідно до ключа методики, що дозволяє визначити рівень вираженості трьох основних складових синдрому професійного вигорання: емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень (див. Додаток А).

Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» дозволяє визначити, на якому етапі перебуває процес вигорання, а також які психологічні механізми сприяють його формуванню (див. Додаток Б).

Методика складається з 84 тверджень, які згруповані у три фази розвитку емоційного вигорання:

1. Напруження – включає такі показники, як емоційна тривожність, переживання психотравмуючих ситуацій, незадоволеність собою та почуття загнаності.
2. Резистенція (опір) – проявляється у зниженні емоційної чутливості, прагненні уникати професійних обов'язків, зменшенні продуктивності праці та розвитку емоційного відчуження.
3. Виснаження – включає такі компоненти, як емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, психосоматичні розлади, зниження інтересу до роботи.

Кожна з цих фаз містить чотири окремі симптоми, що відображають поступове наростання ознак емоційного виснаження.

Фаза «Напруження» розглядається як початкова й виконує роль «пускового механізму» у формуванні синдрому емоційного вигорання. Вона супроводжується емоційною напругою та підвищеною чутливістю до психотравмуючих факторів професійного середовища. Основні симптоми:

1. Переживання психотравмуючих обставин – посилене усвідомлення негативних психоемоційних чинників, зумовлених професійною діяльністю, які є складними або неможливими для усунення.

2. Незадоволення собою – виникає як наслідок професійних невдач або нездатності впливати на негативні обставини. Активується механізм «емоційного перенесення», за якого емоційна енергія спрямовується не назовні, а на саму особистість.

3. Відчуття «загнаності в клітку» – формування у працівника відчуття безвиході, неможливості змінити ситуацію, що провокує постійне ментальне повернення до проблемних аспектів роботи та психічне виснаження.

4. Симптом тривоги та депресії – емоційний фон забарвлюється тривожністю, зневірою в собі та своїй професійній ефективності, що може слугувати основою для формування глибших проявів вигорання як психологічного захисту.

Фаза «Резистенції» відображає етап опору особистості зростаючому стресу. У ній домінує прагнення до збереження психологічного комфорту шляхом емоційної економії та зниження інтенсивності емоційних реакцій. Характерними симптомами є:

1. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування – емоційна відповідь професіонала стає вибірковою та неадекватною ситуації; зменшується глибина і щирість емоційної взаємодії.

2. Емоційно-моральна дезорієнтація – спостерігається розрив між професійною етикою та емоційним фоном, що виявляється у спробах самовиправдання, ігноруванні етичної чутливості, зниженні емпатії.

3. Розширення сфери економії емоцій – стратегія емоційного самозбереження виходить за межі професійної діяльності, поширюючись на особисте спілкування (з родиною, друзями тощо).

4. Редукція професійних обов'язків – тенденція до скорочення або спрощення виконання службових завдань, що потребують значних емоційних зусиль.

Фаза «Виснаження», завершальна, яка характеризується системним виснаженням енергетичного та емоційного ресурсу особистості. Відзначається суттєвим зниженням загального життєвого тону та порушенням адаптивних механізмів. Вона включає:

1. Емоційний дефіцит – втрата здатності до емпатії, емоційної залученості, співпереживання та ефективної взаємодії з об'єктами професійної діяльності.

2. Емоційна відчуженість – зниження або повна відсутність емоційного відгуку на професійні ситуації, незалежно від їх позитивного чи негативного характеру.

3. Особистісна відчуженість (деперсоналізація) – виявляється у зниженні або зникненні інтересу до людини як об'єкта професійної взаємодії, формуванні негативного ставлення до суб'єкта спілкування.

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення – емоційне вигорання переходить на фізіологічний рівень, виявляється в порушеннях сну, втомі, соматичних болях, що сигналізує про неспроможність особистісних ресурсів справлятися зі стресом.

Дана діагностична методика дозволяє не лише виявити наявність синдрому емоційного вигорання, але й диференціювати ступінь сформованості його окремих компонентів (симптомів), визначаючи, до

якої з трьох фаз вони належать – домінуючі, сформовані або такі, що лише починають формуватися.

Аналіз проявів симптоматики за кожною фазою дає змогу простежити динаміку розвитку синдрому емоційного вигорання: від початкового стану емоційного напруження, через етапи адаптаційного опору, до глибокого виснаження та психофізіологічної дезадаптації особистості.

Методика використовується у психологічному консультуванні, кадровому менеджменті та медичній сфері для:

- ранньої діагностики емоційного вигорання у фахівців із підвищеним психологічним навантаженням (педагогів, лікарів, соціальних працівників тощо);
- розроблення профілактичних програм та рекомендацій щодо зниження рівня стресу і підтримки психологічного благополуччя;
- оцінки ефективності психологічних тренінгів і програм подолання вигорання.

Ця методика вважається одним із найбільш детальних інструментів для комплексного аналізу емоційного вигорання та його динаміки. Також вона дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

Наступний крок в інтерпретації результатів – осмислення показників фаз розвитку «вигорання»: «напруження», «резистенція» та «виснаження».

У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлений балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різні – реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна твердити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою:

36 і менше балів – фаза не сформована; 37–60 балів – фаза на стадії формування; 61 і більше балів – фаза сформована.

Методика діагностики емоційного вигорання дозволяє кількісно оцінити рівень вираженості кожного з 12 симптомів синдрому, що згруповані відповідно до трьох основних фаз формування емоційного вигорання: напруження, резистенція та виснаження.

Алгоритм обробки результатів передбачає такі кроки:

1. Підрахунок балів за симптомами.

Кожна шкала містить 7 суджень, за які респондент може отримати певну кількість балів (відповідно до ключа). За кожне співпадіння відповіді з ключем нараховується кількість балів, вказана у таблиці. Максимальна оцінка за одну шкалу (тобто за один симптом) становить 30 балів.

2. Оцінка фаз. Для кожної фази (по 4 симптоми у кожній) обчислюється загальна кількість балів – сума оцінок відповідних шкал. Тому максимальний бал у межах однієї фази може досягати 120.

3. Загальний показник синдрому емоційного вигорання розраховується як сума балів за всіма 12 симптомами.

Інтерпретація результатів базується як на кількісному рівні, так і на аналізі смислового навантаження окремих симптомів. Це дозволяє не лише встановити ступінь сформованості синдрому, але й окреслити індивідуальні психокорекційні та профілактичні заходи. Особливу увагу при цьому приділяють таким ознакам:

- домінуючим симптомам у кожній фазі;
- характеру симптомів, які супроводжують фазу виснаження;
- зв'язку проявів виснаження з об'єктивними професійними чинниками або суб'єктивними особливостями особистості;
- симптомам, що найбільш суттєво впливають на емоційний стан;
- поведінковим аспектам, що потребують психокорекції для запобігання негативним наслідкам емоційного вигорання.

Обробка даних здійснюється за відповідною схемою: знак «+» означає відповідь «так», знак «-» – відповідь «ні». Цифра після знаку вказує номер питання, а цифра в дужках – кількість балів, що нараховується у разі збігу відповіді з ключем. Максимальне значення (10 балів) отримує відповідь, яка є найрепрезентативнішою для конкретного симптому.

Інтерпретація балів

- 0–9 балів – симптом не сформований;
- 10–15 балів – симптом перебуває у стадії формування;
- 16 балів і більше – симптом сформований;
- 20 балів і більше – симптом є домінуючим у відповідній фазі або загалом у структурі синдрому.

Фаза вважається сформованою, якщо сумарний бал за нею перевищує 60:

- 0–36 балів – фаза не сформована;
- 37–60 балів – фаза у процесі формування;
- 61 і більше балів – фаза сформована.

Важливо зазначити, що кількісне порівняння балів між фазами є некоректним, оскільки кожна з них вимірює різні аспекти емоційного стану особистості: від реакцій на зовнішні подразники до механізмів психологічного захисту та стану нервової системи.

При виборі психодіагностичного інструментарію пріоритет надавався методикам, які:

- забезпечують високу інформативність за мінімальних часових і психологічних витрат;
- є доступними й зрозумілими для респондентів;
- мають чітко сформульовану інструкцію, що не потребує додаткових пояснень.

Застосування цих психодіагностичних методик у комплексі дозволило отримати багатовимірний аналіз чинників, що впливають на

рівень емоційного вигорання педагогічних працівників, а також визначити його зв'язок із комунікативними та організаторськими здібностями, психоемоційною напругою та загальною задоволеністю професійною діяльністю.

Отже, отримані результати дозволяють сформулювати цілісне уявлення про рівень задоволеності працівників Державної служби зайнятості різними аспектами їхньої професійної діяльності. Умовно середній рівень задоволеності працею визначається у межах 45–55% від загальної суми балів; низький рівень – у діапазоні 1–44%, а високий – понад 56%.

Процес обробки отриманих результатів і перевірки висунутих гіпотез включав: збір первинних даних серед усіх респондентів за обраними методиками; визначення індивідуальних показників кожного учасника відповідно до шкальних параметрів психодіагностичних методик; застосування відповідних статистичних методів аналізу.

Процедура психодіагностичного обстеження передбачала надання учасникам дослідження стандартизованих тестових буклетів і бланків відповідей. Після детального ознайомлення з інструкціями до кожної методики та переконання у їх правильному розумінні, респонденти здійснювали оцінку запропонованих тверджень відповідно до шкал.

Зібрані результати були піддані аналізу, інтерпретації та узагальненню. Загалом процес збору діагностичних даних пройшов успішно та результативно, оскільки учасники відповідально і зацікавлено поставилися до виконання завдань.

Під час проведення психодіагностичного обстеження учасникам подавалися тестові буклети та стандартні бланки відповідей. Після детального ознайомлення з інструкцією до кожної методики та переконання у розумінні інструкцій, учасники оцінювали запропоновані твердження відповідно до них.

Отримані результати, які зібрали працівники Державної служби зайнятості, були піддані аналізу та узагальненню. Загалом, учасники

дослідження дотримувалися його серйозно та зацікавлено. Загалом можна сказати, що етап збору діагностичних даних вважаємо результативним.

2.2. Результати емпіричного дослідження професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості

Метою дослідження рівня емоційного вигорання за методикою МВІ К. Маслач та С. Джексона виявити ступінь вираженості синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності працівників Державної служби зайнятості. Вибірка дослідження включала працівників Державної служби зайнятості м. Києва. Було обстежено 33 працівника, 16 чоловіків та 17 жінок.

Синдром професійного вигорання є психологічним феноменом, що відображає хронічний стан емоційного та фізичного виснаження, який виникає внаслідок тривалого впливу професійного стресу. Він супроводжується розчаруванням, емоційним спустошенням, зниженням мотивації та байдужістю до професійної діяльності. У науковій літературі вигорання розглядається як захисна реакція організму на постійний стрес у робочому середовищі, що проявляється в зміні ставлення до професійних обов'язків та міжособистісної взаємодії.

Емоційне виснаження є одним із центральних компонентів синдрому професійного вигорання. Воно проявляється у вигляді зниження енергії, втрати інтересу до роботи, почуття спустошеності. Працівник відчуває приглушеність емоцій, що створює відчуття внутрішньої порожнечі. Виконання професійних обов'язків стає суто формальним, а робочий процес втрачає свою значущість.

Проблема збереження психічного здоров'я працівників служби зайнятості набуває особливої актуальності в сучасних умовах. Це

пояснюється зростанням професійних вимог, зокрема необхідністю надавати консультації в умовах війни різним клієнтам, включаючи вразливі категорії та ВПО, а також володінням цифровими компетентностями. Сукупність цих факторів сприяє накопиченню професійного стресу, що, у свою чергу, підвищує ризик розвитку професійного вигорання.

Для діагностики рівня емоційного вигорання було використано методику МВІ К. Маслач та С. Джексона, яка включає 22 твердження, що характеризують почуття та переживання, пов'язані з професійною діяльністю. Оцінювання здійснювалося за шестибальною шкалою (від 0-6 балів) відповідно до суб'єктивного сприйняття працівниками свого емоційного стану.

Таблиця 2.2.1

**Результати дослідження респондентів за методикою МВІ
К. Маслач та С. Джексона**

Рівні	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
	К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %
Показники						
Емоційне виснаження	9	27,3	-	-	24	72,7
Деперсоналізація	18	54,5	-	-	15	45,5
Редукція особистих досягнень	12	36,3	12	36,4	9	27,3

Узагальнені результати дослідження респондентів за методикою МВІ К. Маслач та С. Джексона показали рівень прояву за трьома показниками (див. Таблицю 2.2.1).

Емоційне виснаження – характеризується відчуттям емоційної перевтоми, спустошеності та виснаження енергетичних ресурсів. Працівники служби зайнятості, які мають високі показники за цим критерієм, зазначають, що не можуть виконувати роботу з тією ж емоційною віддачею, як раніше. У важких випадках можливі емоційні зриви.

Так щодо діагностики за шкалою «Емоційне виснаження», ми спостерігали, що у 27,3% досліджуваних було виявлено низький рівень, проте у більшості респондентів – високий рівень, що свідчить про байдужість до всього робочого процесу, працівники почуваються спустошеними, відчують приглушеність власних емоцій, що створює у них відчуття вакуумного простору; професійні обов'язки виконуються суто формально. У дослідженні емоційне виснаження виявлено у 24 працівників, що становить 72,7%.

Деперсоналізація – передбачає формування негативного, цинічного або байдужого ставлення до інших людей. У професійній діяльності це проявляється у формалізації взаємовідносин, втраті емоційного контакту з клієнтами та колегами, а також у прихованому або відкритому роздратуванні. У деяких випадках можливі спалахи гніву або конфліктні ситуації.

Результати діагностики за шкалою «Деперсоналізація» у працівників Державної служби зайнятості засвідчують таке: 54,5% опитуваних мають низький рівень, а 45,5% респондентів властивий високий рівень. Деперсоналізація виявлена у 15 працівників із 33 опитаних, що становить майже половину 45,5%.

Редукція особистих досягнень – проявляється у зниженні почуття професійної компетентності, втраті мотивації до саморозвитку, появі негативного ставлення до власних досягнень. Фахівець може відчувати почуття провини, власну неспроможність, що посилює загальний стан вигорання. Результати діагностики за шкалою «Редукція особистих досягнень» у працівників Державної служби зайнятості засвідчують таке: 36,3% опитуваних мають низький рівень, а 36,4% респондентів властивий середній рівень, а у 27,3% працівників – високий рівень, що вказує на зниження власної оцінки професійних досягнень.

У дослідженні редукція особистих досягнень зафіксована у 9 працівників Державної служби зайнятості із 33 опитаних, що становить 27,3%.

Узагальнені дані щодо рівня емоційного вигорання у працівників Державної служби зайнятості мають такий вигляд (див. Таблицю 2.2.2):

Таблиця 2.2.2

**Рівні емоційного вигорання працівників Державної служби
зайнятості
за методикою МБІ К. Маслач та С. Джексона**

	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
	К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %
Емоційне вигорання	13	39,4%	4	12,1	16	48,5

у 39,4% (13 осіб) респондентів виявлено низький рівень професійного вигорання; у 12,1% (4 осіб) респондентів виявлено середній рівень професійного вигорання, що є пограничним і, при посиленні навантаження, через деякий час може стати високим; високий рівень професійного вигорання визначено у 48,5% (16 осіб)

Отже, за результатами діагностики за методикою МБІ К. Маслач та С. Джексона було виявлено, що більшість працівників Державної служби зайнятості (48,5%) має високий рівень професійного вигорання.

Проаналізувавши результати дослідження за методикою МБІ К. Маслач та С. Джексона, вони підтверджують першу експериментальну гіпотезу про більшу вираженість таких симптомів емоційного вигорання, як редукція особистих досягнень та емоційне виснаження.

З метою виявлення провідних ознак синдрому емоційного вигорання та їх класифікації відповідно до стадій стресового процесу – зокрема, «напруження», «резистенції» та «виснаження» – у дослідженні було

використано методику «Оцінка рівня емоційного вигорання» (див. Додаток Б).

Результати емпіричного дослідження рівня «емоційного вигорання», надали можливість проаналізувати особливості прояву основних компонентів синдрому емоційного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості (див. Таблицю 2.2.3).

Таблиця 2.2.3

**Фази емоційного вигорання серед
працівників Державної служби зайнятості**

Фази Рівні	Фаза напруження		Фаза резистенції		Фаза виснаження	
	К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %
Не сформована фаза	7	21,2	8	24,2	11	33,3
Фаза формується	18	54,5	15	45,5	18	54,5
Сформована фаза	8	24,3	10	30,3	4	12,2

Цей компонент характеризується порушенням адекватності емоційного реагування, зниженням якості професійної взаємодії, прагненням до соціального відсторонення, а також тенденцією до розширення так званої «зони емоційної економії». До таких проявів належать уникнення професійних контактів, емоційне відчуження, зниження мотивації до виконання службових обов'язків і бажання ізолюватися.

Кількісний аналіз показав, що 30,3% опитаних демонструють високий рівень розвитку цього компонента. Для порівняння: високий рівень компоненту «напруження» виявлено у 24,3% респондентів, тоді як компонент «виснаження» є домінантним лише у 12,2% учасників дослідження. У зв'язку з цим, можна стверджувати, що процес формування синдрому емоційного вигорання серед працівників Державної

служби зайнятості найчастіше реалізується саме через механізми, притаманні стадії резистенції.

На основі графічної інтерпретації результатів (див. рис. 2.1) встановлено, що провідним компонентом у структурі синдрому вигорання у працівників є стадія «резистенції».

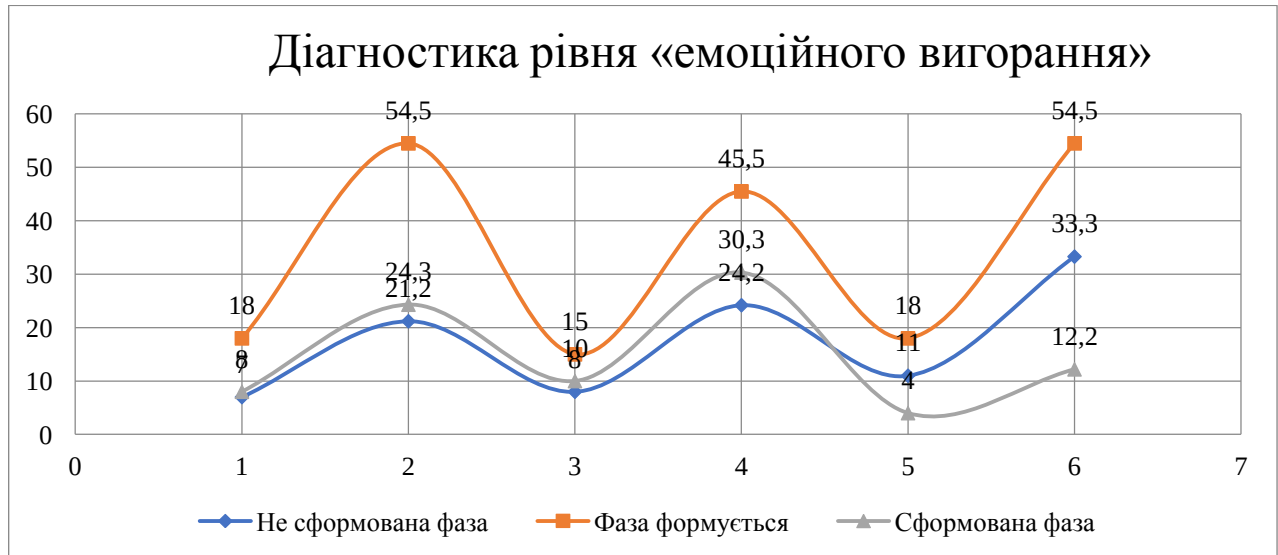


Рис. 2.1. Діаграма вираженості синдрому емоційного вигорання у працівників Державної служби зайнятості

У результаті дослідження було встановлено, що 12,2% респондентів (що становить 4 особи) перебувають на стадії емоційного вигорання. Стадія резистенції зафіксована у 30,3% опитаних працівників (10 осіб), тоді як 24,3% респондентів (8 осіб) демонструють ознаки стадії напруження (див. Таблицю 2.2.4).

Таблиця 2.2.4

Рівні емоційного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості

	Не сформована фаза (низький рівень)		Фаза формується (середній рівень)		Сформована фаза (високий рівень)	
	К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %
Емоційне вигорання	9	27,3	17	51,5	7	21,2

Додатковий розподіл за ступенем сформованості синдрому емоційного вигорання у працівників Державної служби зайнятості свідчить, що у 27,3% респондентів цей синдром поки що не сформувався; у 51,5% – перебуває на стадії формування, а в 21,2% – є повністю сформованим.

Отже, аналіз даних, що ми отримали у результаті емпіричного дослідження, дозволив частково підтвердити висунуті експериментальні гіпотези. Зокрема, можна стверджувати, що на виникнення синдрому професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості впливають такі психологічні чинники як хронічне переживання фрустрації, особистісна тривожність, схильність до ригідності мислення, а також незадоволеність умовами праці.

З огляду на отримані результати, рекомендовано розробити комплексну програму профілактики та подолання синдрому професійного вигорання, що передбачає:

1) Психологічний супровід працівників Державної служби зайнятості у формі тренінгів, індивідуального та групового консультування.

2) Впровадження технік саморегуляції та емоційного відновлення, зокрема методик релаксації, усвідомленості та управління стресом.

3) Розробку рекомендацій для працівників Державної служби зайнятості щодо збереження психологічного благополуччя, балансування професійної та особистої сфер життя.

Реалізація зазначених заходів сприятиме зниженню рівня емоційного виснаження, формуванню позитивного ставлення до професійної діяльності та підвищенню загального рівня психологічного комфорту серед працівників Державної служби зайнятості.

2.3. Рекомендації з профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості

За результатами дослідження розроблено низку практичних рекомендацій, спрямованих на профілактику синдрому емоційного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості. Зазначені заходи мають комплексний характер та охоплюють як особистісно-психологічну, так і організаційно-професійну сфери:

- Рефлексія професійного досвіду. Рекомендується регулярно здійснювати аналіз результатів власної діяльності з акцентом на позитивні досягнення та успішні зміни у професійній сфері.

- Усвідомлення соціальної значущості професії. Важливо пам'ятати, що фахова діяльність є суспільно важливою і реалізує гуманістичну місію, спрямовану на формування особистості та майбутнього громадянського суспільства.

- Розвиток емоційної гнучкості. Доцільно формувати навички конструктивного реагування у стресових ситуаціях, проявляючи толерантність до позицій інших учасників професійної взаємодії.

- Запобігання знеціненню праці колег. Уникнення критичних суджень щодо діяльності інших знижує ризик виникнення симптомів редукції професійних досягнень та сприяє збереженню здорового морально-психологічного клімату в колективі.

- Підтримка особистісного зростання. Важливо пам'ятати, що інтелектуальний та особистісний розвиток є тривалим процесом, який не завжди дає миттєвий результат. Терпіння і поступовість у саморозвитку – запорука професійної зрілості.

- Формування підтримувального професійного середовища. Сприятливе емоційне тло в колективі, надання взаємної підтримки та вияв уваги до колег – важливий чинник профілактики вигорання [47, с. 302].

- Культивування внутрішньої самоприйнятності. Працівникам доцільно уникати надмірної самокритики, адекватно оцінювати свої ресурси та обмеження, визнавати власні досягнення й не фокусуватися виключно на невдачах.

- Баланс між професійним і особистим життям. Не рекомендується надмірно залучатися до професійної діяльності у позаробочий час. Важливо знаходити час для особистого простору, хобі та відпочинку.

- Дотримання здорового способу життя. Необхідно піклуватися про фізичне здоров'я, дотримуватися режиму сну, харчування, займатися фізичною активністю та вчасно відпочивати.

- Раціональне використання часу. Застосування елементів тайм-менеджменту дозволяє оптимізувати робочий процес, вивільнити час для відновлення, а також зберегти ресурс для особистісно значущих занять.

- Збереження життєвого балансу. Варто приділяти увагу не лише професійним обов'язкам, а й особистим інтересам, не допускаючи перетворення роботи на єдину життєву мету.

- Звернення до фахівців. У разі виявлення виражених симптомів емоційного вигорання доцільно звернутися за допомогою до практичного психолога або психотерапевта з метою подолання професійної деформації.

- Підтримка конструктивного спілкування. Рекомендується зберігати ясність, відкритість і доброзичливість у взаємодії з колегами та клієнтами, дотримуючись принципів емоційної гігієни.

- Застосування психорелаксаційних технік. Практики аутогенного тренування, дихальні вправи, техніки релаксації та візуалізації сприяють емоційному відновленню й покращенню психофізичного стану [47, с. 302].

Окрім індивідуальних стратегій, доцільним є впровадження профілактичних заходів на рівні освітніх колективів, зокрема організація спеціалізованих тренінгів, семінарів та груп психологічної підтримки для педагогічного персоналу.

У сучасних наукових дослідженнях сформульовано низку ефективних рекомендацій, спрямованих на профілактику та подолання професійного вигорання фахівців. Зокрема, акцентується на необхідності розвитку внутрішніх ресурсів особистості, раціонального планування діяльності, а також збереження емоційної стабільності та соціальної підтримки.

1. Формулювання довгострокових і короткострокових цілей. Установлення чітких життєвих і професійних орієнтирів сприяє підтриманню мотиваційного фону. Довготривалі цілі забезпечують відчуття перспективи, створюють механізми зворотного зв'язку та підтверджують правильність обраного професійного шляху, що підвищує загальний рівень мотивації. У свою чергу, короткострокові цілі дозволяють досягати відчутних результатів у межах коротких проміжків часу, що підкріплює відчуття успіху та позитивного самосприйняття. Особливо важливо формулювати цілі, які дарують емоційне задоволення в кінці кожного навчального року [23, с. 13].

2. Емоційне спілкування та соціальна підтримка. Аналіз та вербалізація власного емоційного досвіду у спілкуванні з колегами є важливим чинником зменшення ризику емоційного вигорання. Обговорення складнощів, емоційних переживань і професійних викликів сприяє зниженню психоемоційного навантаження, активізує підтримувальні механізми та сприяє пошуку конструктивних рішень у складних ситуаціях.

3. Використання технік «тайм-ауту». Для збереження психофізичного ресурсу надзвичайно важливим є регулярне включення періодів повного розвантаження – як ментального, так і фізичного. Доцільно застосовувати такі методи, як медитація, релаксація, а також навички постановки реалістичних, збалансованих цілей. Такі практики дозволяють уникнути перевтоми, що часто переноситься у приватне життя, провокуючи деструктивні емоційні стани. Створення досяжних життєвих

орієнтирів, які враховують як професійні, так і особисті потреби, знижує рівень загального стресу та сприяє профілактиці синдрому емоційного вигорання.

4. Формування позитивного сприйняття. Уміння фокусуватися на позитивному дозволяє підтримувати оптимістичне ставлення до власної професійної діяльності, активізує віру в себе та створює умови для отримання емоційної підтримки з боку соціального оточення.

5. Розширення кола підтримки. Формування професійного оточення, яке мотивує, надихає та сприяє конструктивному емоційному фону, відіграє важливу роль у зменшенні рівня професійного стресу. Колеги, які поділяють цінності, підтримують і допомагають, можуть виступати важливим буфером у складних ситуаціях.

6. Контроль емоцій після завершення робочого дня. Ефективне завершення робочого процесу передбачає вміння «відключатися» від професійних проблем, що зменшує ризики розвитку конфліктів у позаробочий час, а також попереджує виникнення депресивних проявів.

7. Збереження фізичного та психологічного здоров'я. Регулярна фізична активність, повноцінний сон, дотримання режиму харчування та постійний професійний розвиток є важливими захисними чинниками. Також необхідно забезпечити достатній час для відпочинку, особистих інтересів і відновлення внутрішніх ресурсів [16, с. 133].

Попри позитивний вплив відпусток або короточасних перерв на зниження рівня емоційного виснаження, дослідження показують, що ефект відпочинку є тимчасовим: зниження показників «вигорання» спостерігається протягом перших трьох днів після відпочинку, однак уже через три тижні цей показник зазвичай повертається до попереднього рівня.

Отже, ефективна профілактика професійного вигорання передбачає поєднання особистісно орієнтованих стратегій саморегуляції з організаційними заходами підтримки працівників служби зайнятості у

професійному середовищі. Системна робота у цьому напрямі дозволяє зберегти не лише працездатність педагогів, але й забезпечити високу якість освітнього процесу загалом.

Ефективна профілактика емоційного вигорання передбачає застосування інтегрованого підходу, що поєднує психологічні, організаційні та фізіологічні компоненти. На основі узагальнення наукових джерел та практичних напрацювань у цій сфері, структура такої програми може включати наступні складові:

1. Формування персонального розкладу з урахуванням індивідуальних потреб. Рекомендується створення гнучкого графіка діяльності, що передбачає час на особисті заняття, не пов'язані з професійною сферою. Особам, які займаються організацією масових заходів чи працюють в умовах підвищеної соціальної взаємодії, доцільно резервувати щонайменше 3 години на добу для творчих хобі, неформального спілкування, а також, за можливості, регулярного відвідування психотерапевта. Ефективним інструментом є також впровадження «інформаційного детоксу» – зокрема, один день на тиждень (наприклад, неділю) рекомендується проводити у режимі обмеженого користування цифровими пристроями («авіарежим»), що дозволяє зменшити сенсорне перевантаження та відновити емоційну рівновагу [17, с. 138].

2. Застосування технік релаксації. Регулярне використання дихальних практик (зокрема, глибокого діафрагмального дихання) та медитативних технік, спрямованих на зниження психоемоційного напруження. Такі методи допомагають знижувати рівень кортизолу, відновлювати ресурсний стан організму та сприяють загальній психічній стабілізації [17, с. 138].

3. Використання швидких технік зняття стресу. До методів швидкого реагування на стресові подразники належать: усвідомлене усміхання, згадування позитивних моментів життя, фізичні

рухи, що сприяють розслабленню, споглядання природи, глибоке дихання, а також здійснення приємних вербальних актів – компліментів або слів вдячності. Такі дії мобілізують позитивний емоційний ресурс та знижують рівень напруженості.

4. Періодичні сезонні відпустки. Короткотривале змінення оточення, зокрема шляхом подорожей за межі країни, є ефективною стратегією зниження рівня емоційного виснаження. Перебування у природному середовищі, контакт з ландшафтними пейзажами, відпочинок на свіжому повітрі та можливість усамітнення створюють умови для психоемоційного «перезавантаження» та відновлення внутрішньої цілісності особистості.

5. Практики керованого дихання. Доцільним є використання вправ візуально-аудіальної релаксації, що поєднують дихальну регуляцію та образне самонавіювання. Наприклад: закрийте очі, глибоко вдихніть через ніс і повільно видихніть через рот. Під час кожного дихального циклу повторюйте внутрішньо фрази:

«Я – лев» (вдох–видих),

«Я – камінь» (вдох–видих),

«Я – квітка» (вдох–видих),

«Я – спокійний» (вдох–видих).

6. Візуалізаційна релаксація. Окремої уваги заслуговує техніка глибокої уявної релаксації «Тихе озеро», що сприяє створенню відчуття внутрішнього спокою та врівноваженості, забезпечуючи зниження рівня емоційної напруги та гармонізацію психоемоційного стану [11, с. 102].

Текст вправи: «Закрийте очі... Ви опинилися біля тихого прекрасного озера. Чути тільки своє дихання та шум води. Сонце світить яскраво, і ви відчуваєте себе кожною миттю краще. Починаєте відчувати, як тепло сонця зігріває вас. Чуєте спів пташок та шепіт коників. Ви спокійні. Сонце ніжно обіймає вас, повітря чисте й прозоре. Ви безмежно спокійні та нерухомі, як сам цей тихий ранок. Ви відчуваєте себе щасливими, не

бажаючи навіть рухатися. Кожна клітинка вашого тіла відпочиває від спокою та тепла сонця. Ви розслаблені...» [11, с. 102].

Аналіз причин виникнення синдрому професійного вигорання, визначення методів запобігання, проведення спеціальних тренінгових занять допоможуть фахівцям служби зайнятості знизити рівень проявів синдрому професійного «вигорання» і попередити їх формування у майбутньому.

Розроблена нами тренінгова програма може бути використана психологами служби зайнятості для профілактики проявів синдрому у фахівців.

Висновки до другого розділу

В другому розділі було з'ясовано, що наступні завдання емпіричного дослідження є такі: розробка експериментального плану та організація проведення дослідження; формування групи учасників дослідження: працівників Державної служби зайнятості; вибір та підготовка психодіагностичних методик, що відповідали меті та гіпотезам дослідження; проведення психодіагностичного обстеження фахівців за обраними методиками; аналіз отриманих даних, інтерпретація результатів та формулювання висновків.

У дослідженні взяли участь 33 працівників Державної служби зайнятості м. Києва, з яких 17 жінок та 16 чоловіків. Проведення емпіричного дослідження було із використанням діагностичних методик таких, як опитувальник МВІ К. Маслач та С. Джексона, спрямованого на вимірювання рівня емоційного вигорання та методику «Діагностика рівня емоційного вигорання» спрямована на виявлення та оцінку ступеня розвитку синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності.

За результатами діагностики за методикою МВІ К. Маслач та С. Джексона було виявлено, що більшість працівників Державної служби

зайнятості (48,5%) має високий рівень професійного вигорання. Результати дослідження за методикою МБІ К. Масlach підтверджують першу експериментальну гіпотезу про більшу вираженість таких симптомів емоційного вигорання, як редукція особистих досягнень та емоційне виснаження.

За методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» ми визначили ступінь сформованості синдрому емоційного вигорання у працівників Державної служби зайнятості: у 27,3% респондентів цей синдром поки що не сформувався; у 51,5% – перебуває на стадії формування, а в 21,2% – є повністю сформованим.

Було запропоновано рекомендації з профілактики професійного вигорання у працівників, що включали в себе таке: визначення довгострокових та короткострокових цілей; спілкування; використання «тайм-аутів»; фіксація позитивного погляду; розвиток мережі підтримки; контроль над емоціями після завершення роботи; підтримка фізичної форми, збереження здорового сну та постійний професійний розвиток.

РОЗДІЛ 3

ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ

3.1. Специфіка організації процесу профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості

Як засвідчив аналіз науково-психологічної літератури, проблематика організації процесу профілактики професійного вигорання привертає значну увагу як з боку вітчизняних, так і зарубіжних дослідників. У межах міждисциплінарного підходу, психологічна профілактика розглядається як система заходів, спрямованих на підтримку повноцінного соціально-професійного розвитку особистості, попередження кризових станів, уникнення внутрішньоособистісних та міжособистісних конфліктів, а також оптимізацію умов для самореалізації в контексті сучасних соціально-економічних викликів.

Особливе місце у цій системі посідає психогігієна професійних деформацій, що є частиною загальної психогігієни. Її мета полягає в розробці ефективних стратегій збереження та зміцнення нервово-психологічного здоров'я, а також ціннісного потенціалу особистості в процесі професійної діяльності.

Згідно з позицією Н. Водоп'янової [43], під час розроблення профілактичних заходів доцільно зосереджувати увагу на організаційних і статусно-рольових чинниках, які легше піддаються цілеспрямованій корекції (зокрема, розвиток комунікативних навичок, формування інноваційної мотивації, вдосконалення організаційної культури). На відміну від цього, зміна глибинних особистісних характеристик потребує більш тривалої та індивідуалізованої корекційної роботи. Цей аспект є критично важливим для практичної діяльності психолога.

У межах нашого дослідження головною метою стало:

- всебічне вивчення особливостей емоційної сфери працівників Державної служби зайнятості;
- діагностика рівня емоційного вигорання у респондентів;
- систематизація теоретичних та емпіричних матеріалів, а також узагальнення напрацювань практикуючих психологів щодо ефективних стратегій профілактики синдрому професійного вигорання;
- розробка, впровадження та оцінка ефективності профілактичної програми для працівників Державної служби зайнятості.

Під час виконання наукової роботи активно використовувалися сучасні наукові підходи, результати емпіричних досліджень, а також практичний досвід фахівців-психологів. Разом з тим варто підкреслити, що значна зацікавленість до зазначеної проблематики з боку практиків у деяких випадках зумовлює її надмірну популяризацію та спрощення. Це, своєю чергою, може призводити до побутового, поверхневого розуміння складної психоемоційної проблеми, що вимагає глибокого системного підходу.

Аналіз практичних підходів до профілактики та подолання професійного вигорання свідчить про значну варіативність методів, запропонованих фахівцями-психологами. Зокрема, практичний психолог Ж. І. Низкогуз [41] зазначає, що діагностику й попередження вигорання можна здійснювати за допомогою експрес-анкети, яка включає 8 запитань, а також опису основних етапів, типових симптомів і базових рекомендацій. Серед рекомендацій наводиться, зокрема, порада навчитися контролювати власні думки та емоційні реакції. Проте, на нашу думку, подібна рекомендація потребує тривалої цілеспрямованої роботи з розвитком навичок саморегуляції, що включає глибоке самопізнання, практики усвідомлення та поступове формування емоційного інтелекту.

Практичний психолог Л. Хімчук [44] у своїх напрацюваннях акцентує увагу на використанні нетрадиційних методів подолання професійного вигорання, серед яких особливе місце займають методи пасивної та активної психологічної оборони.

Метод пасивної психологічної оборони орієнтований на формування в майбутнього педагога здатності зберігати спокій та внутрішню рівновагу в умовах стресогенних впливів зовнішнього середовища. Одним із прийомів, що використовується в межах цього методу, є техніка створення «образу подушки» – уявне ототожнення себе з м'яким, еластичним предметом, який поглинає агресію чи тиск з боку інших без шкоди для себе. Така образна модель сприяє послабленню негативного впливу емоційно напружених ситуацій.

Активна психологічна оборона, у свою чергу, передбачає використання свідомих дій з метою зниження впливу зовнішнього психологічного тиску. Даний підхід має спільні риси з класичними концепціями психологічного захисту, зокрема з тими, що були описані З. Фройдом. Одним із практичних інструментів активного захисту є використання жестів-мудр – специфічних символічних положень рук, які походять з індійської традиції. У цій системі кожен палець асоціюється з певним органом або енергетичним каналом, і відповідні позиції рук (мудри) сприяють відновленню психофізіологічної рівноваги, гармонізації внутрішнього стану та зміцненню самопочуття.

Ще одним методом, що спрямований на саморегуляцію емоцій, є вибіркове сприймання. Цей підхід передбачає розвиток навички свідомо фокусувати увагу на позитивних сторонах подій та ситуацій. До прикладу, людина може скласти перелік подій, що викликають напруження, поруч із переліком позитивних моментів, які супроводжували ці ситуації, а також нагадувати собі про все добре, що сталося протягом дня. Така практика сприяє формуванню емоційної стійкості та підвищенню загального рівня оптимізму.

Метод зміни повсякденних дій передбачає введення варіативності у звичний ритм життя з метою зниження відчуття монотонності та рутини. Наприклад, це може бути зміна маршруту до роботи, оновлення форм взаємодії з клієнтами.

Значну увагу у практиці подолання вигорання приділяють також засобам музичної терапії, яка базується на гіпотезі, що кожна людина має власну вібраційну частоту на клітинному рівні. Вплив певної музики може синхронізувати цю частоту із зовнішнім ритмом, активізуючи енергетичні ресурси та підвищуючи загальну життєву тонусність.

Ще одним ефективним підходом є кольоротерапія, що ґрунтується на впливі спектральних відтінків на психоемоційний стан людини. Так, зелений колір асоціюється зі спокоєм і розслабленням, тоді як блакитний — із ясністю мислення, зосередженістю та концентрацією.

Як видно з вищезазначеного, використання нетрадиційних методів, орієнтованих як на тілесно-соматичний, так і на образно-символічний рівень психіки, може стати ефективним доповненням до класичних психопрофілактичних програм та сприяти зниженню ризику емоційного вигорання у фахівців.

Загальні підходи до подолання та попередження синдрому емоційного вигорання висвітлено у дослідженні У. Ходорівської [45], яка окреслює низку послідовних кроків для ефективної протидії цьому явищу.

Першим етапом у подоланні емоційного вигорання, за авторкою, є самопізнання, тобто глибоке усвідомлення власних внутрішніх потреб, цінностей, особистих цілей і уявлення бажаного образу майбутнього «Я». Важливим компонентом на цьому етапі є також осмислення значущості власної професійної діяльності.

Другим етапом є перехід до суміжної сфери професійної діяльності, яка дозволяє зберегти і використовувати наявні знання, вміння та навички, водночас надаючи нові можливості для розвитку без радикальної зміни фаху.

Третій етап передбачає переорієнтацію на стратегічні цілі, коли поточна професійна діяльність розглядається не як самоціль, а як інструмент для досягнення більш глобальних життєвих завдань. Такий підхід дозволяє зберігати мотивацію навіть у складних обставинах.

Четвертим кроком є внутрішнє перепрофілювання у межах наявної професійної сфери, що означає зміну фокусу уваги з рутинних завдань на нові виклики. Це відкриває нові смисли у вже знайомій діяльності та сприяє зростанню внутрішньої мотивації через процес саморозвитку.

На відміну від зазначеного послідовного підходу, деякі узагальнені поради на кшталт «дозволяйте собі помилятися», «просіть допомоги, коли це потрібно», «дбайте про відпочинок», що згадуються у статті В. Топол [11], хоча й мають певну практичну цінність, не відображають системного підходу до профілактики емоційного вигорання в контексті професійної діяльності.

У свою чергу, згідно з позицією провідних дослідників проблеми емоційного вигорання – Е.Є. Зеєра, Є.Є. Симанюк [1; 15], найбільш ефективними вважаються особистісно-орієнтовані технології, що передбачають індивідуалізований підхід до профілактики цього синдрому. До таких технологій належать:

1. Підвищення соціально-психологічної компетентності фахівців. Цей напрям є базовим у системі профілактики, оскільки значна частина працівників не ідентифікує прояви вигорання як психологічну проблему, натомість пояснюючи свій стан перевтомою, життєвими труднощами або фізичними нездужаннями. Формування компетентності має здійснюватися не через випадкові поради чи інформацію з соціальних мереж, а шляхом систематизованої психолого-педагогічної освіти, адаптованої до потреб конкретної цільової аудиторії.

2. Актуалізація та модернізація професійних інструментів. Для працівників важливим є розвиток навичок роботи з сучасними комп'ютерними програмами. Опір використанню нових технологій або

недостатнє володіння ними може провокувати відчуття ізолюваності від професійного середовища, що в перспективі посилює ризики професійного вигорання.

3. Проведення особистісно-орієнтованої діагностики. Цей компонент передбачає вивчення індивідуального рівня емоційного вигорання, визначення особистих стратегій подолання стресу (копінг-стратегій), а також особливостей характеру, які можуть впливати на професійну адаптацію (демонстративність, авторитарність тощо). Такі діагностичні дані дозволяють формувати більш адресні профілактичні та корекційні програми.

4. Оптимізація соціально-психологічного клімату в колективі. Формування сприятливого мікроклімату є критичним чинником у зниженні напруженості та запобіганні вигоранню. Однак це завдання ускладнюється через значну різноманітність складу колективу служби зайнятості зокрема за віком, посадовим статусом, рівнем доходів, станом здоров'я тощо. Тому необхідно враховувати індивідуальні й соціальні особливості учасників трудового процесу при розробці психосоціальних інтервенцій.

5. Одним із ключових елементів ефективної профілактики професійного вигорання є супровід кар'єри на всіх її етапах. Особистісно-орієнтовані технології професійного супроводу включають такі компоненти, як цілепокладання, індивідуальне проектування професійної траєкторії, забезпечення відповідного навчального контенту, проведення регулярної діагностики, використання психотехнік і створення сприятливого організаційного середовища.

6. Не менш важливим є оптимізація міжособистісної взаємодії у колективі, яка сприяє ефективній адаптації працівників до специфіки професійної діяльності. Одним із найбільш проблемних аспектів є недостатність комунікативних навичок. Це свідчить про актуальність

запровадження системних програм розвитку міжособистісної комунікації серед працівників служби зайнятості.

Систематизація заходів профілактики емоційного вигорання дозволяє зробити цей процес більш чітким, послідовним і результативним. До таких заходів варто включати психологічне консультування, яке охоплює підтримку в процесі самопізнання, формування адекватної самооцінки, адаптацію до динамічних змін соціального середовища, розвиток мотиваційної сфери, подолання кризових ситуацій і досягнення емоційної стійкості. Це, у свою чергу, сприяє як особистісному, так і професійному зростанню фахівця.

Особливої уваги заслуговує використання психотренінгів, які демонструють високу ефективність у подоланні криз, зумовлених професійною діяльністю. Такі тренінги забезпечують простір для інтерактивної роботи, обміну досвідом і формування нових моделей поведінки.

Отже, організація системи профілактики професійного вигорання передбачає поєднання низки взаємопов'язаних напрямів діяльності:

1. Діагностика різних аспектів психоемоційного стану та особистісного функціонування.
2. Підвищення соціально-психологічної компетентності фахівців.
3. Розвиток комунікативних та організаційних навичок у професійній діяльності.
4. Реалізація безперервного супроводу професійного становлення та зростання.

У контексті зазначеного, доцільним є формулювання таких конкретних завдань у межах профілактичної роботи:

- Підвищення рівня поінформованості працівників щодо поняття «емоційне вигорання»;
- Формування мотивації до особистісних змін та психологічного розвитку;

- Навчання учасників регулюванню емоційного стану, опануванню технік саморегуляції.

Реалізація цих завдань позитивно впливає на ключові фактори ризику професійної деформації, сприяє зміцненню психологічного здоров'я та профілактиці вигорання.

У процесі планування та проведення тренінгових занять важливо дотримуватись базових принципів роботи в групах психологічної підтримки:

- Принцип активної участі, що передбачає добровільне, але цілеспрямоване включення всіх учасників;
- Принцип дослідницько-творчої активності, що стимулює саморефлексію і пошук нових підходів;
- Принцип професійної компетентності ведучого тренінгу;
- Принцип конфіденційності, як гарантії безпеки та довіри у групі;
- Принцип поваги та партнерства, як основа гуманістичної взаємодії.

Важливою складовою тренінгового процесу є шерінг – відкритий обмін враженнями й усвідомленнями, що дозволяє учасникам відстежувати власний прогрес. Доповненням до цього є рефлексія, як усвідомлення особистих реакцій, мотивів, моделей поведінки та принципів взаємодії з оточенням.

3.2. Програма профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості

При розробці програми використовувались результати констатувального експерименту. Аналіз емпіричних даних дав можливість встановити, які саме чинники найбільше впливають на ризик професійного вигорання працівників сфери зайнятості, а також

симптоми, що домінують в структурі вигорання. Встановлено, що найбільше на прояви професійного вигорання впливають особистісно-професійні чинники, що безпосередньо пов'язані з організацією та професійною діяльністю персоналу Державної служби зайнятості України: категорія персоналу, стаж на посаді, освіта.

Виявлені також основні домінуючі симптоми професійного вигорання, що найбільше обтяжують психоемоційний стан персоналу (незадоволеність собою; психосоматичні та психовегетативні порушення).

Зазначені результати дозволили виділити основні форми роботи щодо зменшення їх негативного впливу чинників професійного вигорання на персонал. Для реалізації основних компонентів та досягнення основних завдань тренінгу ми застосовували спеціальні інтерактивні техніки, запропоновані Л. М. Карамушкою [9]: вправи організаційно-спрямовуючі; (вправи на формування груп; інформування) та змістовно-сміслові (групові обговорення; «мозковий штурм», аналіз професійної ситуації; навчально-рольові ігри; міні-лекції та мультимедійні презентації, тестування, анкетування).

Назва програми – «Профілактика професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості».

Мета програми – зниження рівня емоційного та професійного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості шляхом підвищення рівня обізнаності працівників щодо емоційного та професійного вигорання, посилення мотивації до особистісних змін, формування навичок емоційної саморегуляції.

Завдання програми:

1. Оволодіння працівниками знаннями щодо сутності та змісту професійного вигорання, його структури та особливостей прояву.
2. Оволодіння працівниками методами діагностики чинників, що зумовлюють виникнення професійного вигорання.
3. Виявлення учасниками тренінгу власних психологічних якостей,

що спричиняють професійне вигорання.

4. Визначення умов профілактики синдрому та набуття працівниками вмінь та технік подолання професійного вигорання.

Реалізація програми була у формі тренінгу, структура якого складається із трьох модулів:

- 1) Перший модуль – «Сутність та зміст поняття «професійне вигорання»;
- 2) Другий модуль – «Основні чинники професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості»;
- 3) Третій модуль – «Подолання і профілактика професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості».

Даний тренінг ми розробляли із посиланням на дослідження Л.М. Карамушки [23] та Ю.Г. Ковровського [28]. Відповідно до технологічного підходу Л.М. Карамушки [23], кожен модуль складається з трьох блоків: інформаційно-сміслового компоненту: (визначення сутності феномену); діагностичного (діагностика проявів феномену); корекційно-розвивального (визначення умов корекції та розвитку якостей, що пов'язані з феноменом).

Тренінг «Профілактика професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості» був розрахований на 30 академічних годин (див. табл. 3.2.1). Запропонована тренінгова програма займає проміжне місце між тренінговою групою розвитку навичок та психокорекційною групою. В її основу покладено методи психологічної допомоги, які спрямовані на зміну деструктивних моделей поведінки, подолання негативних установок, а також формування та закріплення ефективних навичок адаптивної поведінки. Такий підхід найбільш повно сприяє підвищенню стресостійкості учасників.

Таблиця 3.2.1

Зміст програми
«Профілактика професійного вигорання працівників Державної
служби зайнятості»

Теми модулів тренінгу	Складові тренінгу
Вступ до тренінгу (2 год.)	
Тренінговий модуль 1. «Сутність та зміст поняття «професійне вигорання» (4 год.)	Інформаційно-смісловий компонент: «Зміст поняття «професійне вигорання»
	Діагностичний компонент: «Професійне вигорання персоналу працівників Державної служби зайнятості»
	Корекційно-розвивальний компонент: «Специфіка професійної діяльності працівників Державної служби зайнятості»
Завдання на самостійну роботу до 1 модуля (4 год.)	
Тренінгова сесія 2. «Основні чинники професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості» (4год.)	Інформаційно-смісловий компонент: «Основні особливості професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості»
	Діагностичний компонент: «Оцінка рівня професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості»
	Корекційно-розвивальний компонент: «Особистісні чинники професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості»
Завдання на самостійну роботу до 2 модуля (4 год.)	
Тренінговий модуль 3. «Подолання і профілактика професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості» (6 год.)	Інформаційно-смісловий компонент: «Напрями профілактики професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості України»
	Діагностичний компонент: «Діагностика рівня та симптомів професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості»
	Корекційно-розвивальний компонент: «Формування вмінь та навичок профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості»
Завдання на самостійну роботу до 3 модуля (4 год.)	

Підведення підсумків тренінгу (2 год.)

У межах програми використовуються різноманітні методи інтерактивного навчання, зокрема:

- міні-лекції (забезпечують учасників теоретичною базою);
- ігрові методики та психогімнастичні вправи (сприяють розвитку емоційної саморегуляції);
- проєктивні малюнки, що дозволяють виявити приховані переживання та внутрішні конфлікти;
- моделювання професійних ситуацій (допомагає відпрацювати ефективні стратегії поведінки у складних умовах);
- метод «мозкового штурму» для розвитку креативного мислення та пошуку оптимальних рішень;
- групові дискусії, що сприяють обміну досвідом та аналізу альтернативних поглядів;
- розв'язання проблемних ситуацій, що дозволяє застосувати отримані знання на практиці;
- домашні завдання, спрямовані на закріплення навичок та подальший розвиток саморефлексії [4].

Проведення занять тренінгової програми включає такі обов'язкові етапи:

1. Привітання – налаштування учасників на роботу, створення сприятливої атмосфери.
2. Розминка – психогімнастичні вправи для активізації групи.
3. Теоретичний блок – подання нової інформації у доступній та структурованій формі.
4. Практичні вправи – виконання інтерактивних завдань, спрямованих на розвиток необхідних умінь і формування поведінкових навичок.
5. Рефлексія – обговорення отриманого досвіду, аналіз емоційних

переживань та висновків щодо подальшого розвитку.

Проведення тренінгу передбачає наявність матеріально-технічного забезпечення, що включає наступні матеріали та технічні засоби:

- канцелярське приладдя (дошка, бейджі, ручки, олівці, клей, аркуші формату А1 та А4);
- мультимедійне обладнання (проектор, ноутбук)
- реквізит для інтерактивних вправ (м'яч, дзеркало, повітряні кулі, клубок ниток);
- роздаткові матеріали (методичні посібники, анкети, тестові завдання).

Запропонована методологія забезпечує комплексний підхід до навчання та розвитку учасників, сприяючи формуванню необхідних навичок та підвищенню ефективності їхньої професійної діяльності.

Тренінг складався із двох частин:

1) основна частина (аудиторна) – 16 академічних годин (1-2 розділи по 4 академічних годин, а третій розділ – 6 академічних годин; вступ до тренінгу складав 2 академічні години; підведення підсумків тренінгу розраховано на 2 академічні години);

2) додаткова частина (завдання для самостійної роботи) – 12 академічних годин (по 4 академічні години для виконання самостійної роботи для кожного з трьох розділів тренінгу).

Заняття проводились раз на тиждень.

Вступ тренінгу містив такі вправи:

1. Знайомство. Вправа «Таємниця імені» («Мені б хотілося», «Я вірю»).

2. Визначення очікувань. Вправа «Багаж» (з'ясувати очікування учасників від тренінгу, відповідаючи на питання «Чому я тут?», «Як проблема професійного вигорання впливає на моє життя?», «Як можна змінити власне ставлення до життєвих труднощів?»)

3. Обговорення у групі: «Яким способом ми організовуємо нашу

роботу?» (визначаємо організаційний момент – робочий графік, кількість перерв, тривалість роботи).

4. Міні-лекція: «Про тренінг та основні методи його проведення».

I. Тренінговий модуль 1. «Сутність та зміст поняття «професійне вигорання».

Вступна частина: мета, завдання, особливості організації тренінгової роботи.

1. Інформаційно-смісловий компонент: «Зміст поняття «професійне вигорання»:

- Мозковий штурм: «Професійне вигорання – це...».
- Групове обговорення: «Розуміння проявів поняття «професійне вигорання у працівників Державної служби зайнятості».
- Групове обговорення: «Аналіз ситуацій в колективі Державної служби зайнятості» [23].
- Міні-лекція з обговоренням: «Сутність поняття, структура та зміст поняття професійного вигорання».

Діагностичний компонент «Професійне вигорання працівників Державної служби зайнятості»:

- Діагностичний практикум: методика діагностики рівня «емоційного вигорання» (див. Додаток Б).

Корекційно-розвивальний компонент «Специфіка професійної діяльності працівників Державної служби зайнятості»:

- Мозковий штурм: «Що нам допомагає у складних життєвих ситуаціях?».
- Мозковий штурм: «Переваги роботи у Державній службі зайнятості».
- Вправа: «Керування думками» [23].

Підсумки 1 тренінгового модулю.

Завдання учасникам для самостійної роботи:

1) підготувати доповідь про актуальність вирішення питання

професійного вигорання у сучасному світі;

2) Провести самоаналіз власного емоційного стану, звертаючи увагу на характер емоційних реакцій у відповідь на різноманітні життєві події, відповівши на питання: «Що саме я відчував/відчувала в ці моменти?»

3) Провести оцінку найбільш напружених професійних ситуацій, які мали місце упродовж останнього року, та здійсніть їх ранжування за ступенем впливу та суб'єктивною значущістю.

II. Тренінговий модуль 2. «Основні чинники професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості України»

Вступ: мета, завдання, організація тренінгової роботи;

- обговорення попереднього матеріалу: «Стоп-кадр: про що дізнались на попередньому занятті?»;

- мультимедійна презентація та обговорення самостійного завдання «Професійне вигорання працівників Державної служби зайнятості».

Інформаційно-смісловий компонент «Особливості професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості України»:

- Дискусія: «Професійне вигорання – захворювання чи стан?».

- Робота в групах: «Психологічне навантаження, що спричиняє виникнення професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості».

- Міні-лекція: Психологічні наслідки професійної діяльності працівників Державної служби зайнятості».

- Мозковий штурм: «Особливості професійної діяльності працівників Державної служби зайнятості».

- Обговорення в групах: «Відмінності професійної діяльності працівників Державної служби зайнятості».

- Міні-лекція та її обговорення: «Психологічні особливості професійного вигорання Державної служби зайнятості»

Діагностичний компонент «Оцінка рівня професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості»:

- Психологічний практикум: «Експрес-діагностика основних факторів виникнення професійного вигорання Державної служби зайнятості».

- Вправа незавершених речень: «Останнім часом я відчуваю втому і навіть апатію до роботи та колег через ...»

Корекційно-розвивальний компонент «Особистісні чинники професійного вигорання»:

- Мозковий штурм: «Чинники професійного вигорання в системі Державної служби зайнятості».

- Міні-лекція та її обговорення: «Основні симптоми професійного вигорання» (структура, підходи до вивчення, основні симптоми та чинники).

Підсумки 2 модулю тренінгу.

Завдання для самостійної роботи 2 модулю тренінгу: напишіть есе на тему: «Мої лайфхаки попередження професійного вигорання».

III. Тренінгова сесія 3. «Подолання і профілактика професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості».

Вступ: мета, завдання, організація тренінгової роботи;

Обговорення попереднього матеріалу: «Вчора ми дізнались про...»;

Інформаційне повідомлення та обговорення самостійного завдання «Робота без професійного вигорання».

Інформаційно-смісловий компонент «Напрямки профілактики професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості»:

- Міні-лекція та її обговорення: «Як не «вигоріти» на службі?».

- Відкрите обговорення на тему: «Методи і засоби профілактики і подолання професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості».

- Міні-лекція та її обговорення: «Технології саморегуляції

психоемоційного стану».

- Рольова гра «Професійно виснажений працівник: основні характеристики взаємодії з колегами по службі та клієнтами» [23].

Діагностичний компонент «Діагностика рівня та симптомів професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості»:

- Психологічний практикум: методика діагностики рівня «емоційного вигорання» (див. додаток Б).

Корекційно-розвивальний компонент «Формування у працівників Державної служби зайнятості навичок профілактики професійного вигорання»:

- Вправа «Професійне гасло» [23].
- Вправа «Взірець служби цивільного захисту».
- Рольова гра «Прохання – Відмова» [23].
- Вправа «Візуалізація позитивних образів-спогадів».
- Групове обговорення: «Ефективні засоби профілактики і подолання професійного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості. Поняття про релаксацію».

- Вправа «Давати чи брати» [23].

Завдання для самостійної роботи: напишіть есе на тему: «Подолання стресу та вигорання».

Рефлексія тренінгу. Заключна частина тренінгу включала рефлексивний аналіз «Реалізація моїх очікувань від тренінгу».

Отже, результати апробації тренінгу, проведеного серед працівників Державної служби зайнятості, засвідчили, що ключовими умовами ефективної профілактики та подолання професійного вигорання є: формування знань і практичних навичок щодо механізмів саморегуляції та протидії вигоранню; розвиток особистісних якостей у межах системи службової підготовки; створення позитивного соціально-психологічного клімату в трудовому колективі.

Запропонована програма «Профілактика професійного вигорання у

працівників Державної служби зайнятості» сприяла зниженню рівня проявів синдрому емоційного вигорання серед учасників, а також сприяла актуалізації їх внутрішніх ресурсів, необхідних для подолання негативних наслідків професійного стресу.

3.3. Результати дослідження

Після реалізації програми профілактики професійного вигорання було зафіксовано позитивну динаміку змін у рівнях емоційного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості, що підтверджується результатами діагностики за методикою MBI (Maslach Burnout Inventory) К. Маслач і С. Джексона.

Порівняльний аналіз середніх показників симптомів емоційного вигорання до і після проведення експериментального втручання у групі працівників, представлений у таблиці 3.2, демонструє статистично значущі зміни.

Так, учасники спочатку мали високий рівень вираженості емоційного вигорання за шкалами «Емоційне виснаження» та «Редукція особистих досягнень», після завершення програми спостерігається достовірне зниження зазначених показників. Окрім того, зафіксовано також помірне зменшення показників за шкалою «Деперсоналізація», що може свідчити про поступове відновлення емоційної залученості до професійної діяльності та підвищення суб'єктивного рівня задоволеності власними професійними досягненнями.

У той же час, після завершення експерименту не спостерігається подібної позитивної динаміки: показники за шкалами «Емоційне виснаження» та «Редукція особистих досягнень» залишаються на вищому рівні порівняно з показниками за шкалою «Деперсоналізація», що

опосередковано свідчить про відсутність істотних змін у психологічному стані учасників.

Результати діагностики за методикою «Діагностика професійного «вигорання» (К. Масlach, С. Джексон) представлено в табл. 3.3.2.

Як видно з табл. 3.3.2, на початку дослідження 27,3% респондентів мали низький рівень, а 72,7% респондентів показали високий рівень емоційного виснаження, що проявляється у зниженому емоційному тонусі, байдужості або емоційній перенасиченості.

Таблиця 3.3.2

Результати діагностики професійного вигорання за К. Масlach, С. Джексон після впровадження профілактичної програми, у %

Шкала	Рівні					
	Високий		Середній		Низький	
	До	Після	До	Після	До	Після
Емоційне виснаження	72,7	42,2	-	-	27,3	57,8
Деперсоналізація	45,5	23,3	-	26,7	54,5	50
Редукція особистісних досягнень	27,3	15	36,4	30	36,3	55

Після впровадження програми профілактики професійного вигорання високий рівень емоційного виснаження у працівників Державної служби зайнятості знизився до 42,2%, а низький підвищився вдвічі до 57,8% – це вказує на те, що у працівників зменшилось відчуття емоційної перевтоми, спустошеності та вони поповнили власні енергетичні ресурси.

За шкалою «деперсоналізація» 45,5% респондентів мали високий рівень; та 54,5% – низький рівень, що вказувало на збільшення у

працівників залежності від інших людей та зростанні негативного ставлення та негативних емоцій спрямованих на інших. Після реалізації програми профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості ми спостерігали зниження високого рівня прояву за шкалою «Деперсоналізація» до 23,3%, за рахунок чого було проявлено середній рівень у вигляді 26,7% та несуттєво знизився низький рівень до 50% – такі результати вказують на те, що у працівників покращився емоційний контакт із клієнтами та колегами, знизились випадки роздратування та зменшилась кількість конфліктних ситуацій на роботі.

За шкалою «редукція особистісних досягнень» на початку дослідження 27,3% респондентів мали високий рівень; 36,4% – середній рівень та 36,3% – низький рівень, що проявлялося у тенденції до негативного оцінювання власної особистості, професійних досягнень та успіхів, а також у прояві негативного ставлення до службових обов’язків. Проте після впровадження програми профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості ми спостерігали за шкалою «Редукція особистісних досягнень» зниження високого рівня її прояву до 15%, зменшення середнього рівня до 30% та підвищення працівників з низьким рівнем до 55% – все це вказує на те, що у працівників служби зайнятості підвищилась власна оцінка професійних досягнень, власної професійної компетентності, а також посилилась мотивація до саморозвитку.

Узагальнені дані щодо рівня емоційного вигорання у працівників Державної служби зайнятості мають такий вигляд (див. Таблицю 3.3.3):

Таблиця 3.3.3

Рівні емоційного вигорання за методикою МБІ К. Масlach та С. Джексона у працівників Державної служби зайнятості до та після впровадження програми профілактики професійного вигорання

Шкала	Рівні професійного вигорання у працівників до та після експерименту
-------	---

	Високий		Середній		Низький	
	До експерименту	Після експерименту	До експерименту	Після експерименту	До експерименту	Після експерименту
Емоційне вигорання	48,5	27,3	12,1	18,2	39,4	54,5

Отже, за результатами діагностики за методикою МВІ К. Маслач та С. Джексона було виявлено, що більшість працівників Державної служби зайнятості (48,5%) має високий рівень професійного вигорання, а після впровадження профілактичної програми у більшості працівників (54,5%) було виявлено низький рівень.

На рис. 3.1 видно динаміку професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості до та після впровадження програми.

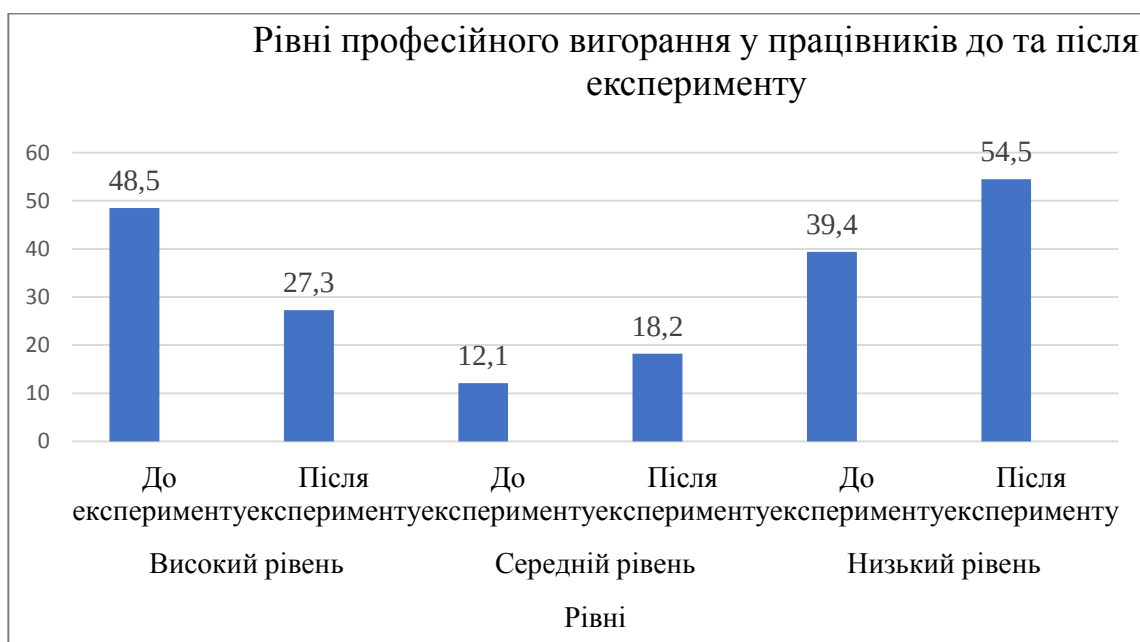


Рис.3.1. Рівні професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості до та після впровадження програми

Результати емпіричного дослідження рівня «емоційного вигорання» за методикою «Оцінка рівня емоційного вигорання» (див. Додаток Б) після впровадження програми профілактики професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості показали позитивні зміни.

Так, ми визначили особливості прояву основних компонентів синдрому емоційного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості до та після впровадження програми профілактики професійного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості (див. Таблицю 3.3.4).

Як видно з таблиці 3.3.4 зміни в рівнях емоційного вигорання відбулися за всіма шкалами «Напруження», «Резистенція» та «Виснаження».

Кількісний аналіз показав, що після впровадження програми профілактики професійного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості зменшилися показники сформованої фази «Напруження» з 24,3% до 12,2%, фази, що формується з 54,5% до 45,5%, а також у двічі збільшилась кількість працівників, у яких фаза «Напруження» не сформована з 21,2% до 42,3% – все це вказує на зниження емоційної тривожності, переживання психотравмуючих ситуацій, незадоволеності собою у працівників Державної служби зайнятості.

Таблиця 3.3.4

Фази емоційного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості, у %

Фази Рівні	Фаза напруження		Фаза резистенції		Фаза виснаження	
	До експер-ту	Після експер-ту	До експер-ту	Після експер-ту	До експер-ту	Після експер-ту
Не сформована фаза	21,2	42,3	24,2	33,3	33,3	45,5
Фаза формується	54,5	45,5	45,5	42,5	54,5	42,4
Сформована фаза	24,3	12,2	30,3	24,2	12,2	12,1

Після впровадження програми профілактики професійного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості зменшилися показники сформованої фази «Резистенція» з 30,3% до 24,2%, фази, що формується з 45,5% до 42,5%, а також збільшилась кількість працівників, у яких фаза «Резистенція» не сформована з 24,2% до 33,3% – все це вказує

на підвищення емоційної чутливості, відновлення прагнення виконувати професійні обов'язки, підвищення продуктивності праці та розвитку емоційного залучення у працівників Державної служби зайнятості.

Впровадження програми профілактики професійного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості несуттєво вплинуло на зміни у показниках сформованої фази «Виснаження» з 12,2% до 12,1%, зменшилась кількість працівників, які знаходяться у фазі, що формується з 54,5% до 42,4%, а також збільшилась кількість працівників, у яких фаза «Виснаження» не сформована з 33,3% до 45,5% – все це вказує на зменшення у працівників проявів емоційного дефіциту, емоційної відстороненості, психосоматичних розладів, зниження інтересу до роботи. Узагальнені рівні емоційного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості до та після впровадження програми профілактики професійного вигорання за методикою «Оцінка рівня емоційного вигорання» (Додаток Б) представлені у таблиці 3.3.5.

Таблиця 3.3.5

**Рівні емоційного вигорання серед
працівників Державної служби зайнятості, у %**

Фази	Не сформована фаза (низький рівень)		Фаза формується (середній рівень)		Сформована фаза (високий рівень)	
	До експер-ту	Після експер-ту	До експер-ту	Після експер-ту	До експер-ту	Після експер-ту
Емоційне вигорання	27,3	39,4	51,5	42,4	21,2	18,2

У результаті дослідження працівників після впровадження програми профілактики професійного вигорання було встановлено, що збільшилась кількість фахівців з низьким рівнем вигорання (несформована фаза) з 27,3% до 39,4%; зменшилась кількість працівників на стадії, яка формується з 51,5% до 42,4%; несуттєво, проте знизився відсоток працівників, які мають високий рівень емоційного вигорання з 21,2% до 18,2%.

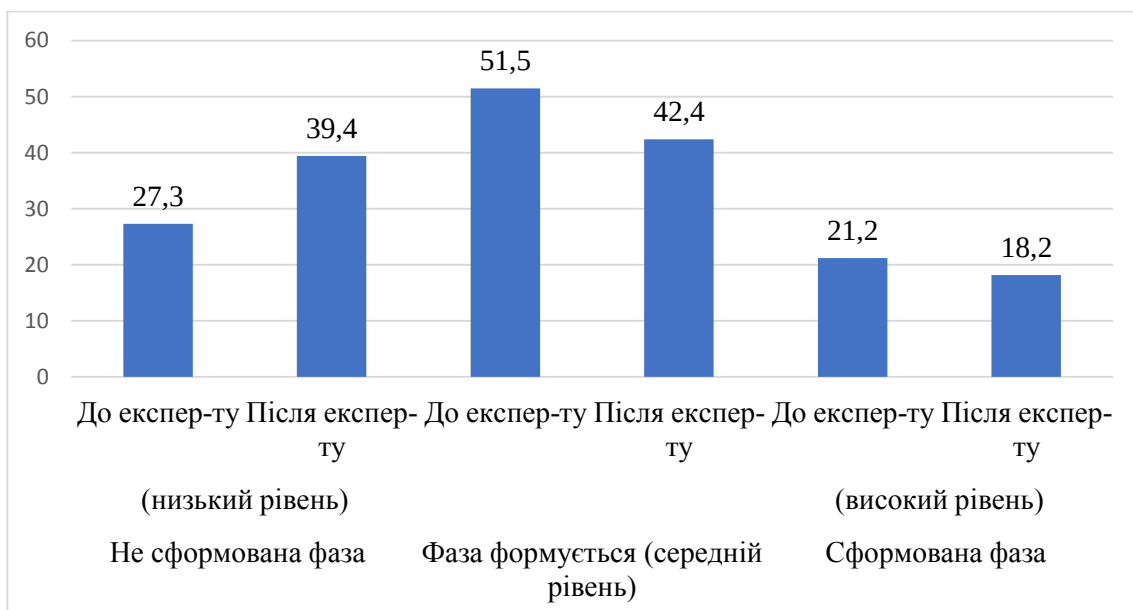


Рис.3.2. Рівні емоційного вигорання працівників до та після впровадження програми

На основі графічної інтерпретації результатів (див. рис. 3.2) встановлено, що провідним компонентом у структурі синдрому вигорання у працівників залишилася стадія «резистенції».

Отже, впровадження програми профілактики професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості свідчить про позитивні зміни у вирішенні питання професійного вигорання.

Висновки до третього розділу

У третьому розділі магістерського дослідження було представлено зміст та структуру програми психологічної профілактики професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості, спрямованої на попередження кризових станів, мінімізацію ризиків виникнення особистісних та міжособистісних конфліктів. Окрему увагу приділено формулюванню практичних рекомендацій щодо покращення умов соціально-професійної самореалізації особистості в контексті динамічних соціально-економічних трансформацій.

Метою експериментальної частини дослідження стало всебічне вивчення особливостей емоційної сфери працівників Державної служби зайнятості; здійснення діагностики емоційного вигорання серед обраної вибірки; систематизація теоретичних джерел та практичного досвіду фахівців-психологів щодо методів профілактики деструктивних психологічних станів; розробка й апробація програми психотренінгових занять з подальшим аналізом її ефективності.

Розроблена програма профілактики професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості передбачала загальний обсяг у 30 академічних годин. Після завершення програми в експериментальній групі було здійснено повторне тестування рівня емоційного вигорання, зокрема за шкалою емоційного виснаження.

Порівняльний аналіз результатів до та після впровадження програми продемонстрував позитивну динаміку, що свідчить про зменшення проявів професійного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості.

Отже, ефективність комплексу профілактичних заходів була підтверджена емпірично, що дозволяє вважати висунуту гіпотезу достовірною, а запропоновану програму – доцільною для впровадження в практику роботи з кадрами Державної служби зайнятості.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного теоретико-емпіричного дослідження проблеми професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості дали змогу сформулювати низку узагальнень і висновків:

1. Аналіз наукової літератури свідчить, що проблема емоційного вигорання вже отримала ґрунтовне теоретичне та концептуальне висвітлення. Встановлено, що емоційне вигорання проявляється у фізичному, емоційному та когнітивному виснаженні, особливо в професіях, пов'язаних з інтенсивною міжособистісною взаємодією. Його ключовими компонентами є: емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження рівня суб'єктивного професійного досягнення. Це складне, багатовимірне явище формується під впливом тривалого стресу та негативних психоемоційних переживань.

2. Було визначено чинники, що сприяють розвитку емоційного вигорання, до яких належать як соціально-психологічні, так і індивідуально-психологічні передумови. Зокрема, негативно впливають: низький рівень соціальної підтримки, авторитарний стиль керівництва, конфлікти в колективі, недостатнє визнання професійної діяльності. Індивідуальні особливості – вік, стать, освітній рівень, самооцінка, нейротизм, агресивність – також істотно зумовлюють схильність до емоційного вигорання.

3. У дослідженні взяли участь 33 працівників Державної служби зайнятості м. Києва, з яких 17 жінок та 16 чоловіків. Проведення емпіричного дослідження було із використанням діагностичних методик таких, як опитувальник МБІ К. Маслач та С. Джексона, спрямованого на вимірювання рівня емоційного вигорання та методику «Діагностика рівня емоційного вигорання» спрямована на виявлення та оцінку ступеня розвитку синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності.

За результатами діагностики за методикою МБІ К. Маслач та С. Джексона було виявлено, що більшість працівників Державної служби зайнятості (48,5%) має високий рівень професійного вигорання. Результати дослідження за методикою МБІ К. Маслач підтверджують першу експериментальну гіпотезу про більшу вираженість таких симптомів емоційного вигорання, як редукція особистих досягнень та емоційне виснаження.

За методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» ми визначили ступінь сформованості синдрому емоційного вигорання у працівників Державної служби зайнятості: у 27,3% респондентів цей синдром поки що не сформувався; у 51,5% – перебуває на стадії формування, а в 21,2% – є повністю сформованим.

Було запропоновано рекомендації з профілактики професійного вигорання у працівників, що включали в себе таке: визначення довгострокових та короткострокових цілей; спілкування; використання «тайм-аутів»; фіксація позитивного погляду; розвиток мережі підтримки; контроль над емоціями після завершення роботи; підтримка фізичної форми, збереження здорового сну та постійний професійний розвиток.

4. На підставі отриманих результатів було розроблено й теоретично обґрунтовано програму профілактики професійного вигорання працівників служби зайнятості, основною метою якої було зниження рівня емоційного та професійного вигорання серед працівників Державної служби зайнятості шляхом підвищення рівня обізнаності працівників щодо емоційного та професійного вигорання, посилення мотивації до особистісних змін, формування навичок емоційної саморегуляції.

Загальний обсяг програми становив 30 академічних годин, структура програми включала три модулі:

Перший модуль – «Сутність та зміст поняття «професійне вигорання»;

Другий модуль – «Основні чинники професійного вигорання

працівників Державної служби зайнятості»;

Третій модуль – «Подолання і профілактика професійного вигорання працівників Державної служби зайнятості».

У межах програми використовувалися різноманітні методи інтерактивного навчання, зокрема: міні-лекції, ігрові методики та психогімнастичні вправи, проєктивні малюнки, моделювання професійних ситуацій, метод «мозкового штурму», групові дискусії, домашні завдання.

Після завершення програми було зафіксовано позитивну динаміку зменшення проявів професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості. Зокрема, за результатами діагностики за методикою МВІ К. Маслач та С. Джексона було виявлено, що у більшості працівників Державної служби зайнятості змінився рівень професійного вигорання з високого (48,5%) до низького (54,5%); згідно з результатами дослідження за методикою «Оцінка рівня емоційного вигорання» у працівників було встановлено, що збільшилась кількість фахівців з низьким рівнем вигорання з 27,3% до 39,4%; зменшилась кількість працівників із середнім рівнем вигорання з 51,5% до 42,4%; й несуттєво, проте, знизився відсоток працівників, які мають високий рівень емоційного вигорання з 21,2% до 18,2%.

Все вищезазначене дозволяє стверджувати про ефективність запропонованої програми професійного вигорання у працівників Державної служби зайнятості.

Отже, мету дослідження досягнуто, а поставлені завдання успішно реалізовано. Висунута гіпотеза частково підтвердилася. Перспективним напрямом подальших досліджень є вивчення впливу соціально-емоційного навчання як ресурсу запобігання емоційному вигоранню працівників Державної служби зайнятості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абаніна Г. В. Використання наративних практик для подолання наслідків психотравмуючих ситуацій. Особистість в умовах кризових викликів сучасності : Матеріали методологічного семінару НАПН України (24 березня 2016 року) / За ред. академіка НАПН України С. Д. Максименка. КИЇВ, 2016. С. 427–433.
2. Барабанова М. В. Вивчення психологічного змісту синдрому «емоційного вигорання» : Вісник МГУ. сер. 14, Психологія. 2010. №1. с. 54–58.
3. Бельська Н. Г. Інформаційна діяльність як предмет праці державного службовця. *Державне управління та місцеве самоврядування*, 2019. №3. С. 22–28.
4. Бещук-Венгурська Н.В. Профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів. Методичний посібник. Вінниця : ММК, 2015. 61 с. URL: <https://dorobok.edu.vn.ua/article/pdf/1257> (дата звернення 10.02.2025).
5. Борисюк О.М., Фостяк М.В. Дослідження синдрому професійного вигорання у працівників Національної поліції України. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. Серія психологічна. 2016. Випуск 2. С. 102–112. URL: <https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/1025/1/2016-2.13.pdf> (дата звернення 01 січня 2025).
6. Бреусенко-Кузнецов О. А. Казкотерапевтичне моделювання екзистенціальної кризи як шлях актуалізації ресурсів особистісного зростання. Психологічні технології ефективного функціонування та розвитку особистості : монографія / за ред. : С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова. Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2019. С. 384–401.

7. Булатевич Н. М. До проблеми психічного вигорання. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Соціологія. Психологія. Педагогіка». 2002. Вип. 12-13. С. 121–124.

8. Відновлення від емоційного вигорання та депресії. URL: Work.ua.theukraians.org (дата звернення 01 квітня 2024).

9. Востряков О. В., Гребешкова О. М. Управління знаннями в стратегічному процесі підприємства. URL: <http://economica.org.ua/2009/upravlinnya-znannyami1/> (дата звернення: 10.03.2024).

10. Гончаренко Н. В., Білоус М. В. Психологічні особливості прояву синдрому «емоційного вигорання» у провізорів-інтернів. Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2018. Випуск 40. С. 62–80.

11. Гончарук Н. М. Методика проведення соціально-психологічного тренінгу. Збірник наукових праць КПУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. 2010. С. 140–159.

12. Гринберг Дж. Стадії емоційного вигорання. URL: <https://Psyfactor.org> (дата звернення 01.03.2024).

13. Державна служба України. Аналітична довідка про стан кадрового забезпечення державної служби. Київ, 2022. URL: https://pravo.org.ua/wp-content/uploads/2024/12/Veb_Derzhavna_sluzhba_v_Ukrayini_ta_napryamy_yi_yi_reformuvannya_ta_rozvytku.pdf. (дата звернення 01.02.2025).

14. Демченко І. С. Витривалість особистості в контексті психопрофілактики вигорання. *Психологічний вісник*, 2021. №2. С. 35–41.

15. Зайчикова Т. В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами. *Наук. записки*. Київ, 2005. Вип. 26. Т. 2. С. 107–114.

16. Зайчикова Т. В. Вплив синдрому «емоційного вигорання» на професійне становлення педагога. *Теоретико-методологічні проблеми генетичної психології*: матер. міжнар. наук. конф., присвяченої 35-річчю наукової та педагогічної діяльності академіка С. Д. Максименка (17-18 грудня 2001 р., м. Київ). Т. 4. Київ: Міленіум, 2002. С. 131–135.

17. Зайчикова Т. О. Стан проблеми дослідження професійного вигорання в психологічній науці. *Психологічні перспективи*, № 26, 2015. С. 71–77.

18. Зайчикова Т. В. Психологічні особливості прояву синдрому емоційного вигорання у студентів. *Психологічна теорія і технологія навчання. Актуальні проблеми психології* / за ред. С. Д. Максименка, М. Л. Смульсон. Т., вип. 2. Київ : Міленіум, 2006. С. 212–214.

19. Зайчикова Т. В. Синдром «професійного вигорання» в роботі практичних психологів. *Психологічній службі системи освіти України 10 років: здобути проблеми і перспективи* : матеріали Всеукраїнської ювілейної наук.-практ. конф. (22-23 жовтня 2020 р.). Київ : Ніка-Центр. 2020. С. 168–169.

20. Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ: Педагогічна думка, 2016. 219 с.

21. Ігнатенко С. Емоційне вигорання в системі державного управління. *Актуальні проблеми психології*, 2019. Т. 3(17). С. 49–57.

22. Іванюк Т. Л. Професійне середовище як фактор формування стресу в державній службі. *Актуальні проблеми психології*, 2017. Т. 2(11). С. 51–57.

23. Карамушка Л. М. Психологія управління персоналом організації. Київ: Наук. світ., 2004. 260 с.

24. Карамушка Л. М. Психологічна технологія підготовки освітнього персоналу до роботи в умовах соціальної напруженості. *Психологічні технології ефективного функціонування та розвитку*

особистості : Монографія / за ред. : С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2019. С. 328–348.

25. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології* : наукові записки Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Київ : Нора-Друк, 2001. Вип. 21. С. 210–217.

26. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Синдром «професійного вигорання» у вчителів: гендерні аспекти. Київ : Міленіум, 2003. 40 с.

27. Качур О. Профілактика професійного вигорання в закладах освіти: *Психолог*. 2010. № 40. С. 3–6.

28. Коваль І. Синдром емоційного вигорання в лікарів онкологічного профілю та шляхи його подолання. *Нейро News*: психоневрологія та нейропсихіатрія. 2018. № 1. С. 35–37.

29. Ковровський Ю.Г. Тренінг «Профілактика професійного вигорання персоналу оперативно-рятувальної служби ДСНС України». *Актуальні проблеми психології. Т.12. Психологія творчості*. Вип. 20. С. 138–146.

30. Литвиненко Ю. М. Риси особистості та схильність до емоційного вигорання: емпіричний аналіз. *Наукові записки НПУ імені М. П. Драгоманова*, 2020. Серія 12. С. 59–65.

31. Максименко С. Д. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / За ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т.В.Зайчикової. Київ, 2006. 365 с.

32. Матвієнко Л.І., Загребельна Я.О. Чинники емоційного вигорання у працівників соціономічних професій. *Соціологія та психологія праці та зайнятості*. 2014. С.30–34.

33. Мельник О. С. Психологічне благополуччя працівників державного сектору. *Психологія і суспільство*, 2021. №1. С. 38–45.
34. Міщенко М. С., Бойко В. В. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «діагностика рівня емоційного вигорання». *Young Scientist*. 2015. № 4 (19). С. 103–105.
35. Мойсеюк В.П. Проблема професійного вигорання в соціально-педагогічній роботі. *Освіта регіону. Політологія. Психологія. Комунікації: Український науковий журнал*. № 4. Київ, 2013. С. 234–238.
36. Михайлова І. Комунікативна компетентність як складова професіоналізму державного службовця. *Соціальна робота і державна служба*, 2021. №2. С. 31–35.
37. Орел В. Психологія державної служби: навч. посіб. Київ : УАДО, 2019. 256 с.
38. Петренко Л. В. Вигорання державних службовців: причини, наслідки, профілактика. *Наука і влада*, 2020. №4. С. 95–102.
39. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання: *Психолог*. 2011. № 14-15. С. 49–54.
40. Семеніхіна, В.Є. (2020). Психологічне забезпечення профілактики вигорання у державних службовців. *Вісник психології і педагогіки*, № 47, с. 85–91.
41. Сидоренко О., Яновська Е. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання у менеджерів комерційних організацій. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. 2020. Випуск 9 (54). Серія 12. Психологічні науки. С. 143–152.
42. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л.М.Карамушки, Т.В.Зайчикової. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.

43. Святка О. О. Глибинно–психологічна сутність професійного вигорання в контексті психологічного опору. *Науковий часопис*. Київ, 2007. Вип. 19 (43). С. 126–131.
44. Ткаченко Л. В. Психологічні чинники розвитку професійного вигорання. *Психологія і сучасність*, 2020. №1. С. 25–31.
45. Ференц О.З. Зміст і структура підготовки викладача психології. *Соціально-освітні домінанти професійної підготовки сучасного компетентного фахівця: матеріали III Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції, 16 травня 2024 р.* Біла Церква: Білоцерківський інститут неперервної професійної освіти ДЗВО «Університет менеджменту освіти» НАПН України, 2024. С 194-199.
46. Ходорівська У. Як розпізнати та подолати професійне емоційне вигорання. URL: npsi.gov.ua (дата звернення 12.11. 2024).
47. Царенко Л. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник / Колектив авторів: Л. Царенко, Т. Вебер, М. Войтович, Л. Гриценко, В. Кочубей, Л. Гридковець. Том 2. Київ, 2018. 240 с.
48. Цимбаляк І. М. Психологічне консультування та корекція. Модульно-рейтинговий курс: навчальний посібник. Київ: ВД «Професіонал», 2005. 656 с.
49. Шеремет О. Вийдемо зі стресу разом. Соціально-психологічний тренінг. *Психолог*. 2017. №23-24. С. 263–265.
50. Шнайдер О. В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Серія «Психологія і педагогіка». 2014. Вип. 26. С. 144–148.
51. Cox T., Griffiths A. The nature and measurement of workrelated stress: theory and practice. *Evaluation of Human Work* / eds. J. R. Wilson, N. Corlett. Boca Raton, 2005. P. 553–571.

52. International Classification of Diseases, 10th Revision (ICD-10). WHO. URL: <https://icd.who.int/browse10/2019/en#/Z73> (дата звернення 12.11. 2024).
53. Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
54. Poulin, J. E., & Walter, C. A. (1993). Social Work Stressors and Burnout Among Public Agency Social Workers. *Administration in Social Work*, 17(1), 63–78.
55. Schaufeli W.B., Enzmann D. The Burnout companion for research and practice: A critical analysis of theory, assessment, research and interventions. Washington DC: Taylor and France, 1999. 145 P.
56. World Health Organization. *Mental Health: New Understanding, New Hope*. Geneva: WHO. 2001.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика діагностики професійного вигорання фахівців служби зайнятості (К. Маслач та С. Джексон (МВІ))

Підраховуються бали за трьома шкалами:

- Емоційне виснаження: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- Деперсоналізація: 5, 10, 11, 15, 22.
- Редукція особистих досягнень: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Варіанти відповідей оцінюються наступним чином:

«ніколи» - 0 балів;

«дуже рідко» - 1 бал;

«іноді» - 3 бали;

«часто» - 4 бали;

«дуже часто» - 5 балів;

«кожен день» - 6 балів.

Рівні вигорання:

	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	39 і більше	38-32	31-0

РЕЗУЛЬТАТИ

	Фахівці	Емоційне виснаження	Деперсона- лізація	Редукція особистих досягнень	
1.					

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням. Почуття виснаження або втоми призводить до порушення сну, зниження імунітету, проблем із концентрацією. Інтелектуальна й емоційна дистанція з роботою: відчуття негативу та цинізму відносно ситуацій, пов'язаних із роботою, відірваність від колективу, відсутність мотивації, негативне сприйняття реальності. Зниження професійної ефективності: внаслідок цього розвивається відчуття неспроможності, з'являються сумніви у власних здібностях і компетентності.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших - зростання негативізму, цинічності налаштувань і почуттів щодо інших людей (дітей, колег, підлеглих). Емоції можуть притуплюватися, а концентрація та пам'ять погіршуватися. Характерною рисою є усвідомлення порушеного сприйняття реальності, що нерідко супроводжується реакцією тривоги.

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

можна описати як низьку самооцінку, низьку оцінку ефективності своєї роботи і загальне негативне сприйняття власних можливостей. Незважаючи на всі свої досягнення, людина все одно незадоволений своєю продуктивністю праці.

Наочні приклади редукції особистих досягнення:

1. Почуття безпорадності й безвиході,
2. Зниження впевненості в собі, пов'язане зі здатністю виконати завдання.

Інтерпретація даних згідно з моделлю синдрому «вигорання» К. Масlach і С. Джексон, «професійне вигорання» тлумачиться як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

Діагностика емоційного вигорання

П.І.Б. _____

Посада _____

Стаж роботи на посаді _____

Дата заповнення _____

Будь ласка, дайте відповідь, як часто Ви відчуваєте почуття, перераховані в кожному з пунктів опитувальника. Над відповідями довго не замислюйтесь, відповідайте, керуючись першим враженням.

	ніколи	дуже рідко	іноді	часто	дуже часто	кожен день
1. Я відчуваю себе емоційно спустошеним.						
2. Після роботи я відчуваю себе як «вичавлений лимон».						
3. Вранці я відчуваю втому і небажання йти на роботу.						
4. Я добре розумію, що						

відчувають колеги, та використовую це в інтересах справи.						
5. Я спілкуюся з дітьми, батьками, колегами цілком формально, без зайвих емоцій, і намагаюся звести спілкування з ними до мінімуму.						
6. Після роботи на деякий час хочеться усамітнитися від усіх і всього.						
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.						
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.						
9. Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи дітей та колег.						
10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю.						
11. Як правило, оточуючі мене люди багато вимагають від мене та маніпулюють мною. Вони скоріше втомлюють, ніж радують мене.						

12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення.						
13. У мене все більше життєвих розчарувань.						
14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.						
15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими дітьми і колегами.						
16. Мені хочеться усамотнитися і відпочити від усього і всіх.						
17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості і співпраці при спілкуванні з дітьми та колегами.						
18. Я легко спілкуюся з людьми незалежно від їх статусу і характеру.						
19. Я багато встигаю зробити.						
20. Я відчуваю себе на межі можливостей.						
21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті.						
22. Іноді колеги перекладають на мене вантаж своїх проблем						

і обов'язків.						
---------------	--	--	--	--	--	--

РЕЗУЛЬТАТИ

№	Фахівці	Емоційне виснаження	Деперсона- лізація	Редукція особистих досягнень	Примітка
1.					

3. «Редукція особистих досягнень» - відповіді «так» по пунктах 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальна сума балів - 48). Відповідь «ніколи» - 6 балів; «Дуже рідко» - 5 бал; «Іноді» - 4 бали; «Часто» - 3 бали; «Дуже часто» - 1 балів; «Кожен день» - 0 балів.

Чим більша сума балів за кожною шкалою окремо, тим більше у обстеженого виражені різні сторони «вигорання». Про тяжкість «вигорання» можна судити за сумою балів усіх шкал.

Додаток Б**Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання»**

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні».

Текст опитувальника:

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
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, менш якісно, повільніше).
5. Теплота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.

Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.

16. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.

17. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.

18. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.

19. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.

20. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.

21. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.

22. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.

23. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.

24. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.

25. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

26. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.

27. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.

28. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.

29. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра – не отримаєш зла».

30. Я з радістю розповідаю домашнім про свою роботу.

31. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).

32. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.

33. Я дуже хвилююся за свою роботу.

34. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.

35. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.

36. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.

37. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.

38. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.

39. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.

40. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

41. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.

42. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.

43. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.

44. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.

45. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

46. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.

47. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.

48. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.

49. Успіхи в роботі надихають мене.

50. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).

51. Я втратив спокій через роботу.

52. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.

53. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.

54. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

55. Я часто працюю через силу.

56. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.

57. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.

58. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.

59. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.

60. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.

61. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.

62. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.

63. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.

64. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.

65. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.

66. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.

67. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.

68. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

69. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.

70. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.

71. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.

72. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.

73. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.

74. Моя кар'єра склалася вдало.

75. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.

76. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.

77. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.

78. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається на спілкуванні з домашніми і друзями.

79. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

80. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

81. До всього (майже до всього), що відбувається тіа роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.

82. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця – зробила знервованим, злим, притупила емоції.

83. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Бланк для відповідей

Назва навчального закладу _____

Повних років: _____

Дата діагностування: _____

№ з/п	1	2	3	4	5	6	7	Сума балів 1-7
Відповідь + або -								
№ з/п	8	9	10	11	12	13	14	Сума балів 8-14
Відповідь + або -								
№ з/п	15	16	17	18	19	20	21	Сума балів 15-21
Відповідь + або -								
№ з/п	22	23	24	25	26	27	28	Сума балів 22-28
Відповідь + або -								
№ з/п	29	30	31	32	33	34	35	Сума балів 29-35
Відповідь + або -								
№ з/п	36	37	38	39	40	41	42	Сума балів 36-42
Відповідь + або -								
№ з/п	43	44	45	46	47	48	49	Сума балів 43-49
Відповідь + або -								
№ з/п	50	51	52	53	54	55	56	Сума балів 50-56
Відповідь + або -								
№ з/п	57	58	59	60	61	62	63	Сума балів 57-63
Відповідь + або -								
№ з/п	64	65	66	67	68	69	70	Сума балів 64-70
Відповідь + або -								
№ з/п	71	72	73	74	75	76	77	Сума балів 71-77
Відповідь + або -								
№ з/п	78	79	80	81	82	83	84	Сума балів 78-84
Відповідь + або -								

Обробка та інтерпретація результатів:

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

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

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

- 1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
- 2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;
- 3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» – сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень у дужках вказаний бал, встановлений експертами, який показує «вагу» цієї ознаки симптому.

«Ключ»

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
2. Незадоволеність собою:
-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнаність у кут»:
+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
4. Тривога і депресія:
+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Емоційно-моральна дезорієнтація:
+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
3. Розширення сфери економії емоцій:
+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)
4. Редукція професійних обов'язків:
+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:
+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)
2. Емоційне відчуження:
+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3),
+35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)
4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3),
+24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)